
**Sécurité et résilience — Résilience
des communautés — Lignes
directrices pour la planification de la
participation des bénévoles spontanés**

*Security and resilience — Community resilience — Guidelines for
planning the involvement of spontaneous volunteers*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 22319:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90c841bc-c1a2-400e-a1ab-f517588d9adf/iso-22319-2017)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90c841bc-c1a2-400e-a1ab-
f517588d9adf/iso-22319-2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90c841bc-c1a2-400e-a1ab-f517588d9adf/iso-22319-2017)



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 22319:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90c841bc-c1a2-400e-a1ab-f517588d9adf/iso-22319-2017>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2017, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Mesures préparatoires	2
4.1 Généralités.....	2
4.2 Attribution des responsabilités en matière d'encadrement, de gestion et de coordination des bénévoles spontanés.....	2
4.3 Compréhension des motivations des bénévoles spontanés.....	2
4.4 Clarification des questions de responsabilité.....	3
5 Planification de la participation des bénévoles spontanés	3
5.1 Généralités.....	3
5.2 Définition des relations avec les bénévoles spontanés.....	4
5.3 Compréhension des motivations des parties intéressées.....	5
5.4 Identification des risques liés aux tâches adaptées au profil des bénévoles spontanés.....	5
5.5 Réduction des risques liés aux tâches adaptées au profil des bénévoles spontanés.....	6
5.6 Sélection des bénévoles spontanés.....	6
5.7 Coordination des bénévoles spontanés.....	7
5.7.1 Généralités.....	7
5.7.2 Identification des mécanismes de coordination.....	7
5.7.3 Processus d'inscription des bénévoles spontanés.....	8
5.7.4 Moyens d'identification des bénévoles spontanés.....	8
5.7.5 Communication avec les bénévoles spontanés.....	8
5.8 Définition des attentes à l'égard des bénévoles spontanés.....	10
5.9 Surveillance des tâches effectuées par les bénévoles spontanés.....	11
5.10 Identification des besoins de formation théorique ou pratique.....	11
5.11 Reconnaissance et récompense des bénévoles spontanés.....	12
6 Questions à plus long terme	12
6.1 Généralités.....	12
6.2 Évaluation de l'impact des bénévoles spontanés.....	12
6.3 Compréhension des mécanismes visant à faire participer les bénévoles spontanés aux activités de rétablissement à plus long terme.....	13
6.4 Encouragement des bénévoles spontanés à continuer à faire du bénévolat de façon organisée.....	13
6.5 Évaluation et amélioration continue des procédures de participation des bénévoles spontanés.....	13
Annexe A (informative) Liste de tâches pour la planification de la participation de bénévoles spontanés	15
Bibliographie	19

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 (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

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. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.html.

Le présent document a été élaboré par le Comité technique ISO/TC 292, *Sécurité et résilience*.

Introduction

Le présent document fournit des préconisations relatives à la participation de bénévoles spontanés aux opérations de secours et de rétablissement suite à des incidents et des événements. Un bénévole spontané est une personne qui n'est pas affiliée à un organisme d'opérations de secours existant, mais qui souhaite apporter bénévolement son aide pendant et après des incidents.

Les bénévoles spontanés peuvent avoir exprimé leur intérêt pour une action bénévole avant ou pendant un incident et peuvent être appelés à participer en fonction des besoins liés à l'incident et de leur savoir-faire spécifique. Les bénévoles spontanés peuvent proposer leur aide en tant qu'individus ou en tant que groupes. Ils peuvent se rendre sur le lieu de l'incident pour proposer leur aide ou apporter leur contribution à distance. Les bénévoles spontanés peuvent également être des professionnels déployés par leurs propres moyens (personnel d'intervention d'urgence à la retraite, par exemple), des volontaires spécialisés dans le numérique ou tout autre membre du public spécialisé ou non spécialisé.

Le nombre d'individus qui proposent spontanément leur aide pendant et après des incidents ne cesse de croître. Si de nombreuses personnes sont disposées à intégrer un organisme bénévole, elles sont désormais également susceptibles de proposer leur aide sur le court terme, sans s'engager pour une agence en particulier. De plus, la forte médiatisation des différents incidents, l'utilisation généralisée des médias sociaux et le souhait d'aider les personnes dans le besoin poussent de plus en plus de bénévoles spontanés à se présenter dans toutes les régions du monde.

Les bénévoles spontanés peuvent constituer une ressource importante en termes de force travail, de savoir-faire et d'aptitudes, disponible au moment opportun pour améliorer la capacité des organismes d'opérations de secours, mettre à disposition des connaissances utiles au niveau local et personnaliser l'intervention et le rétablissement dans une zone grâce à des membres de la communauté locale. Toutefois, s'ils se présentent en grand nombre, les bénévoles spontanés peuvent submerger les organismes de secours, interférer avec les opérations et être une source de risques supplémentaires. Les bénévoles spontanés qui fournissent une aide en dehors du périmètre des opérations officielles peuvent se mettre elles-mêmes en danger, ainsi que les personnes auxquelles elles souhaitent apporter de l'aide. Il est important de comprendre et de mettre en œuvre des bonnes pratiques en matière de participation et de mobilisation des bénévoles spontanés. Par ailleurs, l'intégration des bénévoles spontanés aux activités de secours et de rétablissement doit être gérée avec précaution.

Le présent document fournit des préconisations relatives à la participation de bénévoles spontanés à des opérations de secours et de rétablissement, de sorte que les ressources officielles et non officielles soient toutes deux mises à profit de façon efficace. Il tient compte des mesures préparatoires à l'organisation de la participation des bénévoles spontanés aux différentes phases d'un incident, y compris la planification pour la sélection des bénévoles, la participation en toute sécurité des bénévoles à une opération de secours et la pérennisation de l'action des bénévoles sur le long terme.

L'[Annexe A](#) contient une liste de tâches pour la planification de la participation de bénévoles spontanés.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 22319:2017](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/90c841bc-c1a2-400e-a1ab-f517588d9adf/iso-22319-2017>

Sécurité et résilience — Résilience des communautés — Lignes directrices pour la planification de la participation des bénévoles spontanés

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des lignes directrices pour planifier la participation de bénévoles spontanés à des opérations de secours et de rétablissement. Il est destiné à aider les organismes à élaborer un plan pour envisager la possibilité d'une contribution des bénévoles spontanés à des opérations coordonnées de secours et de rétablissement visant à réduire tous les dangers identifiés, ainsi que la manière et le moment où cette contribution peut intervenir. Il aide à identifier les questions à traiter afin de garantir que ce plan est fondé sur les risques et qu'il est possible de démontrer qu'il donne la priorité à la sécurité des bénévoles spontanés, du public qu'ils souhaitent aider et du personnel chargé des opérations de secours.

Le présent document est destiné à être utilisé par des organismes responsables de, ou engagés dans, tout ou partie de la planification du travail avec des bénévoles spontanés. Il s'applique à tous les types et à toutes les tailles d'organismes qui prennent part à la planification et à la gestion des bénévoles spontanés (par exemple les gouvernements locaux, régionaux et nationaux, les organes statutaires, les organismes internationaux et non gouvernementaux, les entreprises, ainsi que les groupes publics et communautaires).

L'étendue des tâches effectuées par les bénévoles spontanés peut nécessiter une planification de base simple (par exemple pour les personnes qui arrivent en premier sur place), ou un plan plus complexe (par exemple pour les personnes qui voyagent jusqu'à la zone affectée pour apporter de l'aide).

La coordination de la participation des bénévoles qui sont affiliés à des organismes bénévoles ou professionnels pour assurer les opérations de secours ne relève pas du domaine d'application du présent document.

2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à 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*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO 22300, ainsi que les suivants, s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <http://www.iso.org/obp>.
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>.

3.1 bénévole spontané BS

personne qui n'est pas affiliée à un organisme d'opérations de secours ou à un organisme bénévole existant, mais qui, sans planification préalable approfondie, propose son aide pour les opérations de secours et de rétablissement lors d'un incident

Note 1 à l'article: Un bénévole spontané peut également être appelé: bénévole convergent, bénévole impromptu, bénévole occasionnel, bénévole épisodique ou bénévole non affilié.

3.2 organisme

personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités et autorités et des relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme comprend, mais n'est pas limité à: travailleur indépendant, compagnie, société, firme, entreprise, autorité, association, organisation caritative ou institution, ou une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé.

4 Mesures préparatoires

4.1 Généralités

Le présent article décrit les aspects généraux à définir avant de faire participer des bénévoles spontanés aux activités de secours et de rétablissement. Ces aspects généraux sont les suivants:

- attribution des responsabilités en matière d'encadrement, de gestion et de coordination des bénévoles spontanés (voir 4.2);
- compréhension des motivations des bénévoles spontanés (voir 4.3);
- clarification des questions de responsabilité (voir 4.4).

Un organisme peut mettre en œuvre tous les articles du présent document, ou seulement une partie. Une mise en œuvre partielle du document permettra tout de même d'améliorer les performances de l'organisme en matière de participation de bénévoles spontanés.

4.2 Attribution des responsabilités en matière d'encadrement, de gestion et de coordination des bénévoles spontanés

Il convient que l'agence chargée des opérations de secours et de rétablissement désigne un organisme (identifié dans le présent document comme étant «l'organisme») responsable de l'encadrement, de la gestion et de la coordination des bénévoles spontanés.

4.3 Compréhension des motivations des bénévoles spontanés

Lors de la planification de la gestion des bénévoles spontanés, il convient que l'organisme:

- comprenne les motivations des bénévoles spontanés (par exemple la recherche de nouvelles amitiés; l'évacuation de l'angoisse générée par l'incident, en reprenant le contrôle de leur vie par le biais du bénévolat);
- recueille des informations sur la motivation des bénévoles spontanés tout au long leur participation (par exemple pendant le processus d'inscription, les réunions-bilans, par le biais des médias sociaux ou pendant des entretiens);
- considère que les bénévoles spontanés peuvent proposer leur aide uniquement pour une partie de la situation d'urgence, jusqu'à ce que leur motivation diminue ou que leurs objectifs personnels soient atteints;

- recueille des informations sur les personnes qui ont proposé leur aide mais qui n'ont pas été retenues par les organismes d'opérations de secours;
- utilise ces informations dans le cadre de l'acceptation, de l'encadrement, de la gestion et de la coordination des bénévoles spontanés.

Il convient que l'organisme prenne en compte le fait que les bénévoles spontanés peuvent souhaiter:

- aider au rétablissement des communautés et favoriser la résilience;
- susciter la participation de la communauté;
- soutenir les activités actuelles lorsque la demande d'aide dépasse la capacité des organismes officiels;
- assurer de nouvelles activités qui ne font pas partie des plans d'urgence.

4.4 Clarification des questions de responsabilité

Il convient que l'organisme:

- clarifie les conditions préalables à la participation des bénévoles spontanés en termes d'assurance et de responsabilité;
- confirme les responsabilités en matière de santé et de sécurité des bénévoles spontanés;
- identifie les tâches dont l'exécution pourra être demandée aux bénévoles spontanés mais qui engagent leur responsabilité personnelle (par exemple, si les bénévoles ne respectent pas les instructions officielles).

5 Planification de la participation des bénévoles spontanés

5.1 Généralités

Il convient que l'organisme élabore un plan pour la participation des bénévoles spontanés. Il convient que ce plan tienne compte des efforts, des ressources et des informations nécessaires, et qu'il fournisse des lignes directrices pour:

- définir les relations avec les bénévoles spontanés (voir [5.2](#));
- comprendre les motivations des parties intéressées (voir [5.3](#));
- identifier les risques liés aux tâches adaptées au profil des bénévoles spontanés (voir [5.4](#));
- réduire les risques liés aux tâches adaptées au profil des bénévoles spontanés (voir [5.5](#));
- sélectionner les bénévoles spontanés (voir [5.6](#));
- coordonner les bénévoles spontanés (voir [5.7](#));
- définir les attentes des bénévoles spontanés (voir [5.8](#));
- surveiller les tâches effectuées par les bénévoles spontanés (voir [5.9](#));
- identifier les besoins de formation théorique ou pratique (voir [5.10](#));
- reconnaître et récompenser les bénévoles spontanés (voir [5.11](#)).

5.2 Définition des relations avec les bénévoles spontanés

Il convient que l'organisme:

- évalue la nécessité de faire participer des bénévoles spontanés à différents types d'urgences;
- planifie le type de relations à établir avec les bénévoles spontanés (par exemple évaluer le risque lié aux relations établies, identifier les moyens d'accroître leur efficacité);
- étudie les modalités selon lesquelles les bénévoles spontanés peuvent être gérés et intégrés aux opérations de secours et de rétablissement;
- reconnaisse que la nature de la relation avec les bénévoles spontanés peut évoluer au cours d'un incident, de même qu'entre différents incidents (par exemple, les bénévoles spontanés sont souvent les premiers à arriver sur place pour offrir une aide immédiate mais peuvent ensuite être les premiers à quitter le site de l'incident).

Le [Tableau 1](#) identifie les relations de travail à utiliser afin de déterminer s'il est judicieux d'intégrer des bénévoles spontanés aux opérations de secours et de rétablissement officielles et, dans l'affirmative, de quelle manière cela est possible.

Tableau 1 — Types de relations et d'activités entre les bénévoles spontanés et les intervenants officiels

Types de bénévoles spontanés	Dépendance du bénévole spontané à l'organisme	Management et procédures	Fonction du bénévole spontané	Prise de décision par le bénévole spontané	Attribution des tâches
Bénévoles spontanés travaillant pour les intervenants officiels, constituant donc des ressources supplémentaires, par exemple en tant que sources de connaissances locales ou main-d'œuvre	Les bénévoles spontanés dépendent fortement de l'organisme. Ils sont considérés comme une ressource pour les intervenants officiels	Incombent aux intervenants officiels, par exemple surveillance des tâches, résolution des conflits, formation	Accroître les ressources et la capacité des intervenants officiels en devenant une ressource supplémentaire; compléter les structures de travail existantes	Très faible	Assurée par les intervenants officiels selon les besoins; tâches demandant peu de savoir-faire; il convient que les tâches répondent aux attentes à l'égard des bénévoles spontanés
Bénévoles spontanés en tant qu'intervenants autonomes travaillant côte-à-côte avec les intervenants officiels	Les bénévoles spontanés dépendent modérément de l'organisme. Ils dépendent des intervenants officiels avec lesquels ils travaillent côte-à-côte	Incombent aux intervenants officiels, par exemple surveillance des tâches, résolution des conflits, formation	Accroître la capacité des intervenants officiels	Les bénévoles spontanés prennent des décisions de manière autonome pour la réalisation des tâches qui leur sont attribuées	Assurée par le bénévole spontané, coordonnée par les intervenants officiels
Bénévoles spontanés travaillant indépendamment des intervenants officiels	Les bénévoles spontanés dépendent peu de l'organisme. Leur engagement auprès des intervenants officiels est limité	Les bénévoles spontanés possédant leur propre structure de management et leurs propres procédures	Réaliser des tâches qui ne sont pas effectuées par les intervenants officiels	Les bénévoles spontanés prennent leurs décisions de manière autonome	Assurée par le bénévole spontané

Pour ce qui concerne les bénévoles spontanés travaillant indépendamment des intervenants officiels, il convient que l'organisme:

- désigne un interlocuteur pour faciliter la communication entre ces bénévoles spontanés;
- fournisse l'aide nécessaire pour accroître l'efficacité de ces bénévoles spontanés (par exemple l'aide apportée par les intervenants officiels à la résolution des conflits au sein d'un groupe ou entre les groupes de bénévoles spontanés qui travaillent de manière indépendante).

5.3 Compréhension des motivations des parties intéressées

Il convient que l'organisme:

- détermine les préoccupations des parties intéressées (par exemple, intervenants officiels, élus, citoyens ayant potentiellement besoin d'aide) concernant la participation de bénévoles spontanés aux opérations de secours et de rétablissement;
- réponde à ces préoccupations afin qu'il prenne des décisions éclairées quant à la participation de bénévoles spontanés et à leur aptitude à effectuer les tâches à réaliser.

5.4 Identification des risques liés aux tâches adaptées au profil des bénévoles spontanés

Il convient que l'organisme:

- identifie les tâches auxquelles les bénévoles spontanés peuvent contribuer, le cas échéant;
- élabore et mette en œuvre des processus d'appréciation des risques pour ces tâches, y compris les risques potentiels pour les bénévoles spontanés, les personnes affectées par l'incident, les autres intervenants officiels, la réputation des organismes engagés, ainsi que tout autre risque;
- réexamine périodiquement les appréciations des risques dans l'objectif de réduire davantage les risques;
- établisse un processus d'évaluation permanente des risques liés aux nouvelles tâches à effectuer, identifiées au cours d'un incident;
- établisse un inventaire des tâches liées aux opérations de secours et de rétablissement approuvées, adaptées au profil des bénévoles spontanés.

Il convient que l'organisme identifie les risques potentiels pour sa réputation créés par la participation des bénévoles spontanés, notamment:

- les violations de confidentialité par la diffusion d'informations sensibles;
- une mauvaise image de l'organisme donnée au public ou aux médias;
- l'utilisation abusive d'informations privées concernant des citoyens obtenues par des bénévoles spontanés;
- des informations concernant des incidents, sources de préjudice pour les bénévoles spontanés ou les personnes qu'ils ont aidé;
- la diffusion d'informations trompeuses.