
**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*

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



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.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

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/>.