

L'engagement des citoyens dans la sécurité civile : réalités et perspectives

Le modèle français de sécurité civile repose sur une alchimie complexe qui allie des personnes au statut hétérogène : militaires, fonctionnaires civils, volontaires et bénévoles. Pour le profane qui souhaite s'engager au service de ses concitoyens, il semble parfois compliquer de comprendre la chaîne institutionnelle qui lie tous ces individus. Une des particularités de l'organisation française des secours est le volume important de citoyens bénévoles et volontaires enrôlés dans des organisations distinctes mais complémentaires.

Cette note de l'Institut français de sécurité civile a notamment pour vocation de mettre en lumière ce qui rassemble les acteurs du secours. En effet, au delà des différences de statuts, il s'agit de souligner que bénévoles et volontaires partagent en réalité une identité commune ainsi qu'un socle de valeurs

communes. Les organisations qui mobilisent ces acteurs (bénévoles et volontaires) doivent donc appréhender les mêmes enjeux. Parmi ceux-ci, la mobilisation et la fidélisation des citoyens au sein de ces organisations apparaissent comme les plus importants à relever dans les prochaines années.

En outre, cette note a pour vocation de répondre aux principales interrogations régulièrement émises par les personnes extérieures au monde de la sécurité civile (Par exemple : Quelles sont les organisations composées de bénévoles et volontaires qui concourent à l'administration des secours en France ? Quelles sont les différences de statuts et de missions entre bénévoles et volontaires ? Que signifie l'engagement citoyen en matière de sécurité civile ?)

1^{ère} partie

Engagement citoyen dans la sécurité civile : état des lieux

En France, les missions de sécurité civile sont assurées par des professionnels [militaires ou civiles], des bénévoles et des volontaires. Les bénévoles et les volontaires sont des hommes et des femmes d'origines sociales, géographiques, professionnelles variées qui font le choix d'exercer une activité au service des autres et de la collectivité. Le bénévolat et le volontariat sont des engagements citoyens reconnus par la loi.

Les bénévoles peuvent exercer cette activité au sein d'une association nationale ou locale [Association de secourisme, Croix Rouge, Protection Civile, SNSM, Union départementale de sapeurs-pompiers par exemple].

Certaines associations disposent d'un agrément de sécurité civile [[voir liste des associations](#)¹] qui leur permet, de participer à des opérations de secours, à des actions de soutien aux populations sinistrées, d'encadrer des bénévoles lors de ces missions, de mettre en place des dispositifs prévisionnels de secours (DPS) ou de dispenser des formations aux premiers secours.

Le bénévolat de sécurité civile

Etymologie : du latin *benevolus*, bonne volonté, venant de *bene*, bien et *velle*, vouloir.

Définition : Fait d'accomplir une action bénévole.

Le **bénévolat** est une activité non rémunérée et librement choisie qui s'exerce en général au sein d'une institution sans but lucratif par toute personne qui s'engage pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial.

Les Associations Agréées de Sécurité Civile (AASC – agréées par le Ministère de l'Intérieur), qui regroupent plus de 70 000 bénévoles formés et disponibles représentent un ensemble cohérent et essentiel dans le dispositif français de Sécurité Civile, aux côtés des professionnels et des volontaires.

Elles disposent d'agrément leur permettant d'assurer la formation, d'organiser des dispositifs prévisionnels de secours, d'être pleinement impliquées dans les opérations de secours. Ainsi, ce sont des bénévoles qui assurent la formation de base de leurs concitoyens, la formation initiale et continue des équipiers secouristes, qui contribuent à la préparation des référentiels de formation. Leur activité opérationnelle s'étend à l'armement des dispositifs prévisionnels de secours ainsi qu'à la participation à des opérations de secours et d'accueil d'impliqués.

Acteur majeur du dispositif de Sécurité Civile de son pays, le bénévole de Sécurité Civile est aussi un vecteur indispensable de transmission de la politique de Sécurité Civile en direction

¹ Cliquez sur le lien

des citoyens, dont il contribue à améliorer la formation, la vigilance et la capacité de résilience.

À la situation cadrée des professionnels et des volontaires répond pour le bénévole la situation précaire des statuts associatifs aléatoires dans leur contenu et leur pérennité. L'attractivité des AASC pourrait être renforcée par une meilleure reconnaissance du bénévolat au sein d'un statut spécifique. Mais elle le sera, à coup sûr, si, ayant précisé leur doctrine d'emploi, la direction des secours faisait plus souvent appel à elles.

Les volontaires, peuvent exercer, en qualité de sapeur-pompier volontaire au sein d'un service départemental d'incendie et de secours (SDIS) ou accomplir une mission d'intérêt général de 6 à 12 mois, dans le cadre du service civique, dans les structures disposant d'un agrément à cet effet.

Un modèle de sécurité civile héritier d'une longue histoire

Notre modèle de sécurité civile est largement le produit de l'histoire. La transformation de l'organisation des secours et des types d'engagements s'est faite au fil du temps et à mesure de l'évolution des interventions. La figure du « sapeurs-pompiers » est devenue l'emblème ou le porte drapeaux de cette sécurité civile. A côté de cette figure emblématique viendra s'ajouter celle des bénévoles des associations dont les codes couleurs des uniformes se rapprocheront des codes de la sécurité civile afin d'en rappeler la proximité. A l'origine la distribution des secours contre l'incendie (première activité considérée comme relevant de l'expression « sécurité civile ») se faisait par l'organisation spontanée de citoyens et elle s'est peu à peu organisée en fonction de textes législatifs et réglementaires.

La révolution française confie à l'autorité municipale le soin de prévenir et de faire cesser les risques par la distribution de secours.

Cet ancrage local est réaffirmé à de nombreuses reprises, notamment par la circulaire de Montesquiou de 1815 ou par le décret organique du 29 décembre 1875. Les municipalités vont donc petit à petit créer les corps de sapeurs-pompiers sous la tutelle de l'État et ainsi structurer, mailler l'activité opérationnelle sur tout le territoire nationale.

Hommes de peine de la société, les sapeurs-pompiers intègrent en partie les rangs de la garde nationale à partir de la révolution de 1830 en renonçant aux faibles émoluments qui leur étaient versés. Le volontariat est né et dans les plus grandes agglomérations, ils servent à côtés de leurs collègues sapeurs-pompiers communaux soldés.

Cette dualité persistera jusqu'à la dissolution définitive de la garde nationale au lendemain de la proclamation de la 3ème République, mais les corps communaux conserveront les valeurs fondamentales acquises dans cette institution (dévouement, discipline, attachement

Des bénévoles, quant à eux, sont aussi présents dans les 8.000 amicales de sapeurs-pompiers. Si elles n'exercent pas d'activités opérationnelles, ces associations d'entraide et de solidarité qui animent la vie des centres d'incendie et de secours reposent essentiellement sur le bénévolat.

à l'État et aux principes militaires comme la discipline et le port de l'uniforme, etc...).

La difficile application du décret de 1875 est à l'origine d'un fort mécontentement des cadres qui sous l'impulsion du Capitaine Charles MICHEL, fondent une fédération d'officiers qui deviendra l'actuelle Fédération Nationale des Sapeurs-pompiers de France. Le but de cette association est d'étudier toutes les questions intéressant l'environnement opérationnel et celles relatives aux sapeurs-pompiers. Elle porte les idées de réformes nécessaires à l'amélioration des secours et assure le lien social entre tous ses membres (actifs volontaires ou professionnels, retraités, jeunes sapeurs-pompiers, veuves ou veufs et pupilles) grâce à son œuvre des pupilles et sa mutuelle.

Fin 19^e/début 20^e siècle, les sapeurs-pompiers sont à l'origine des mouvements associatifs tels que les sociétés gymniques, musicales et de tir. Ces sociétés amicales facilitent le recrutement et cimentent fortement la cohésion entre ces membres. Au niveau social, ils sont à l'avant-garde des sociétés de secours mutuels qui deviendront par la suite les unions départementales.

La figure du sapeurs-pompiers a, par exemple, longtemps conservé l'empreinte de l'histoire et l'influence de la période de la Garde Nationale qui était une organisation avec des règles militaires composée de citoyens bénévoles ayant comme mission de défendre leur territoire dans laquelle étaient intégrés les corps de sapeurs-pompiers.

En effet, pour prolonger l'esprit de la défense passive, de nombreuses communes se sont dotées d'un Centre de Première Intervention (CPI). La première Association de Protection Civile est née à la fin des années 50. Face à l'engouement des citoyens, c'est à la demande du Général de Gaulle, Président de la République Française, que le Premier Ministre Georges Pompidou, par une directive en date du 18 mars 1964, sollicite la

création d'un organisme afin de fédérer l'ensemble des forces concourant à la protection des populations civiles sur le plan national. Enfin, faut-il rappeler que c'est pour apporter une aide humanitaire aux blessés, des deux camps, de la bataille de Solferino (1859) qu'Henry Dunant, improvise des secours avec le concours de populations civiles locales donnant ainsi naissance à la Croix Rouge. La guerre a donc été un facteur de mobilisation des civiles, soucieux d'exprimer leur solidarité, soucieux de s'organiser pour répondre à l'urgence et porter secours aux victimes et aux sinistrés. Par leur proximité avec la guerre, avec la catastrophe, avec l'extraordinaire au sens plein du terme, ces structures ont emprunté quelque chose de l'esprit militaire. Un mode d'organisation, un esprit d'équipe, sinon de corps, un certain attachement aux valeurs, aux symboles et aux rituels républicains, des formes d'expression de la camaraderie et de la solidarité...

Le modèle de sécurité civile à la française peut paraître complexe mais ses fondamentaux restent stables. Ils reposent historiquement sur un triptyque composé de l'État, des collectivités territoriales et d'un ancrage fort du tissu associatif.

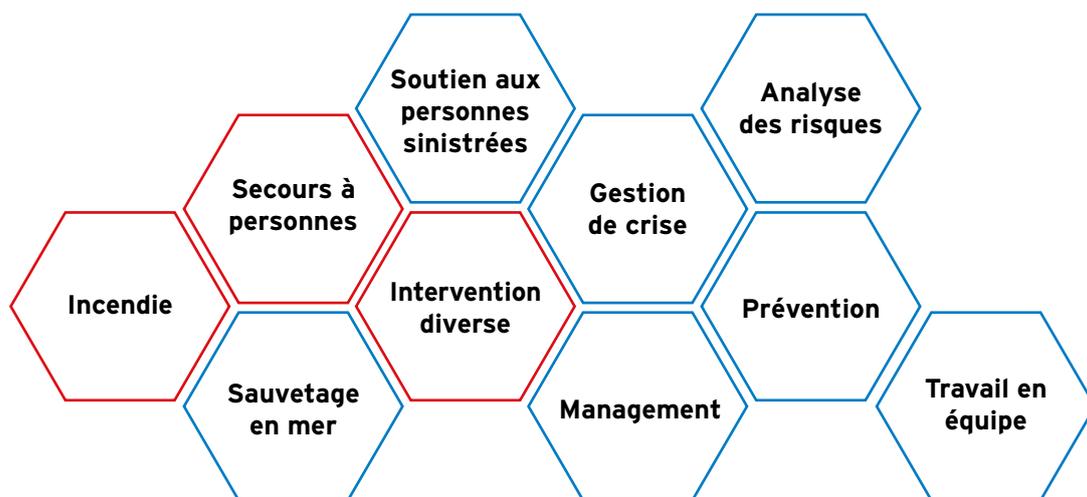
Par ailleurs, c'est probablement chez les sapeurs-pompiers, chez les soldats du feu, que cette proximité avec le monde militaire est la plus forte. Elle s'exprime notamment par l'attachement au respect d'une certaine

forme de discipline, d'autorité, de rapports humains, de valeurs... Probablement moins portés sur les symboles et les rituels, les associations de sécurité civile n'échappent pas complètement à ce pouvoir d'attraction de ce monde militaire. En effet, l'intervention, quelque soit le visage de l'ennemi, est potentiellement un combat dont l'issue est incertaine. Les bénévoles de l'urgence et du secours sont parfois appelés par leurs homologues qui interviennent davantage dans le domaine de l'action sociale : les paramilitaires ! Soldats du feu ou paramilitaires, ces qualificatifs nous disent quelque chose de l'image que les bénévoles et les volontaires peuvent avoir d'eux-mêmes ou diffuser à l'extérieur.

Mais cette culture, que l'on peut qualifier, par facilité ou par abus de langage, de « militaire », n'est-elle pas un frein au développement et au renouvellement du bénévolat et du volontariat ? Sans nier l'intérêt d'un mode d'organisation et d'un mode de commandement opérationnel qui a fait ses preuves, sans nier le rôle d'intégration sociale et de socialisation de ces structures, cette culture n'est-elle pas un obstacle à l'ouverture du bénévolat et du volontariat à des profils plus éloignés de cet esprit, à l'élargissement de l'assiette de recrutement, au renouvellement des cadres, à la féminisation, à l'accueil des jeunes issus de la diversité ?

Mosaïque de la sécurité civile

Exemple des sapeurs-pompiers volontaires



Le volontariat de sécurité civile

Étymologie : du latin voluntas, volonté.

Définition : Participation volontaire à une action, à une mission.

Le **volontariat** est le fait d'agir sans contrainte, et de sa propre volonté.

Il implique un engagement réciproque et formalisé, à plein temps et dans un milieu différent en général, pour une durée définie et pour une mission précise. Il offre la possibilité d'être indemnisé.

Un engagement citoyen atypique et singulier : sapeur-pompier volontaire :

Définition : Sapeur-Pompier exerçant cette activité en supplément de son activité principale dans un autre domaine. Le sapeur-pompier volontaire peut voir son activité rémunérée ou non en fonction du service qu'il intègre et de sa localité.

Aujourd'hui, l'engagement comme sapeur-pompier est régi principalement par les dispositions de la Loi 2011-831 du 20 juillet 2011, la plupart intégrées dans le code de la Sécurité Intérieure, qui précise cependant, dans son article 1er que cette activité repose sur le volontariat et le bénévolat, qu'elle n'est pas exercée à titre professionnelle mais dans des conditions qui lui sont propres.

Toute personne peut devenir sapeur-pompier volontaire, quelle ait ou non une activité, quelle que soit la profession, à condition, bien sûr, de satisfaire aux conditions d'engagement. Il s'agit d'un engagement librement consenti de se mettre au service de la communauté qui permet d'exercer les mêmes activités que les sapeurs-pompiers professionnels et de contribuer, en fonction de la disponibilité de chacun, aux missions de sécurité civile de toute nature.

S'ils sont bien soumis aux mêmes règles d'hygiène et de sécurité que leurs homologues professionnels, les sapeurs-pompiers volontaires, ne se voient pas appliquer, en tant que tels, les obligations du code du travail ou ceux du statut de la fonction publique.

L'activité de sapeur-pompier volontaire est à but non lucratif mais ouvre droit cependant à des indemnités horaires, à une protection sociale particulière, à des prestations de fin de service mais également à des autorisations d'absence pour participer aux missions opérationnelles et aux actions de formation qui ont lieu pendant leur temps de travail.

Les relations avec les employeurs sont réglées par voie conventionnelle et le temps passé hors du lieu de travail est assimilé à une durée de travail effectif pour la détermination de la durée des congés payés, des droits aux prestations sociales ou ceux que le salariés exerçant une activité de sapeur-pompier volontaire tire de son ancienneté.

La loi prévoit aussi qu'aucun déclassement professionnel, ni aucune sanction disciplinaire ne peuvent être prononcés à l'encontre d'un salarié du secteur privé, ou d'un agent public, en raison des absences résultant de ces absences autorisées. Elle précise aussi que, dans certains cas, les formations suivies en qualité de sapeur-pompier volontaire peuvent être inscrites dans les dispositions relatives à la formation professionnelle.

Mais le sapeur-pompier volontaire, en plus des activités pour lesquelles il reçoit une indemnisation, a très souvent une implication bénévole tant dans le fonctionnement de l'unité opérationnelle dans laquelle il est affecté que dans le réseau associatif qui contribue à leur bon fonctionnement.

Le secours, un socle commun

Ces structures de secours forment une mosaïque d'acteurs aux contours bien marqués qui reflètent la diversité de leur histoire et de leurs missions d'engagement.

Ces structures n'échappent pas, ici ou là, à une forme de concurrence qui témoigne de leur proximité. S'il est important de reconnaître la diversité et la singularité de ces formes d'expression du bénévolat et du volontariat, l'enjeu de cette note est bien de pointer ce qui, par-delà les différences, est commun et partagé pour permettre à ces structures de mieux travailler ensemble et d'établir des passerelles. Evoquer la possibilité de passerelles revient à envisager les choses du point du bénévole et du volontaire plus que du point de vue des institutions, à mettre l'accent sur la construction de trajectoires individuelles mixtes dans ce paysage institutionnel varié. En effet, pourquoi après avoir été sapeur-pompier volontaire ne pas rejoindre en qualité de secouriste bénévole la Croix Rouge ou la Protection Civile ? Pourquoi après avoir été secouriste, ne pas devenir sauveteur bénévole sur un canot de la SNSM ? Pourquoi après avoir été... Toutes les combinaisons et les sens de circulation sont en théorie possibles dès lors que le bénévole ou le volontaire satisfait au minimum d'exigences requises pour assurer sa mission.

Pour permettre cette circulation, il faut envisager le bénévolat et le volontariat dans le domaine de la sécurité civile comme une mosaïque d'activités, et non comme une simple mosaïque d'acteurs. Une de

ces activités, parce quelle est partagée par tous, donne sa tonalité à la mosaïque : le secours. Le secours est un dénominateur commun qui permet de partager une même langue et une même culture. Il est le socle commun sur lequel chaque structure construit sa spécificité. Il est le point de passage qui permet potentiellement de circuler d'une structure à l'autre. Plus que le secours, c'est la personne, la victime, qui fonde cette identité commune même si chacune de ces associations ou de ces structures a son histoire singulière qui ne peut se réduire à ces missions de secours, les sapeurs-pompiers, pour ne citer que cet exemple, entretiennent, par définition, un lien étroit avec l'incendie, mais toutes participent, à différents titres, à des actions de secours.

Le dispositif prévisionnel de secours : lieu de rencontre privilégié entre sapeurs-pompiers et bénévoles de sécurité civile

Le dispositif prévisionnel de secours (DPS) est l'ensemble des moyens humains et matériels de premiers secours pré-positionnés à la demande de l'autorité de police et sous sa responsabilité. Il se décline en plusieurs types et catégorie suivant l'analyse et l'évaluation des risques.

Le décret n° 2006-237 du 27 février 2006 a fixé les conditions de participation des associations agréées de sécurité civile (AASC), tant aux opérations de secours, qu'aux DPS ou au concours apporté aux missions conduites par les services d'incendie et de secours.

Par ailleurs, l'arrêté du 7 novembre de la même année a fixé le référentiel national relatif aux dispositifs prévisionnels de de secours personne. Il a pour objet de dimensionner le dispositif de secours dans le cadre d'un rassemblement de population et d'optimiser la sécurité d'un évènement ou d'une manifestation. La note d'information de la DGSCGC du 24 mars 2015 adressée à toutes les préfectures précisant : « l'arrêté du 07 novembre 2006 fixant le référentiel DPS s'applique aux rassemblements selon une grille d'évaluation des risques ... Un RIS est à calculer en fonction de ces critères et dès lors qu'il est supérieur ou égal à 0,25, le **référentiel s'applique** » lève toute ambiguïté sur l'obligation de mettre en œuvre les modalités opérationnelles du référentiel (structures, emplois et matériels) sur tous les dispositifs quelle qu'en soit l'envergure.

Seules les associations agréées de sécurité-civile peuvent contribuer à la mise en place des DPS dans le cadre de rassemblement de personnes.

Les sapeurs-pompiers, compte tenu de leur double appartenance, tant à un service public institutionnel de secours, qu'à un réseau associatif bénéficiant d'un agrément de sécurité civile, peuvent être amenés à mettre en place, ou à participer avec d'autres acteurs, à un DPS.

De leur côté, compte tenu des contraintes opérationnelles, et de la disponibilité de ses ressources humaines, les SDIS laissent généralement la place aux AASC pour assurer ce type de prestation, ne le prenant en compte qu'en cas de carence.

Dans les départements de taille modeste, les Union départementales de sapeurs-pompiers, bien que bénéficiant souvent de l'agrément national obtenu par l'intermédiaire de la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France, ne s'engagent pas, ou très peu, dans cette démarche.

Par contre, sur certains secteurs plus peuplés ou, au contraire, là où les AASC ne disposent pas des moyens nécessaires, les UDSP sont présentes sur ce terrain concurrentiel avec les autres AASC. Ce n'est pas majoritaire et, partout ailleurs, la priorité est laissée aux autres AASC.

Le constat est que généralement la perception de cette concurrence relative est due au fait que la frontière entre opérations de secours et DPS n'est pas toujours très claire notamment entre UDSP/SDIS.

Il existe souvent une complémentarité entre les AASC et les sapeurs-pompiers notamment pour l'évacuation des victimes lorsqu'elles ne disposent pas de moyens propres et elles entretiennent des relations privilégiées avec le commandant des opérations de secours (COS) à travers notamment, pour les grands rassemblements, d'un coordinateur du secteur associatif.

Le cas des « grands rassemblements »

Ces dispositifs de grands rassemblements (GR) sont à différencier des DPS de grande envergure (DPS-GE). En l'absence d'une réglementation spécifique aux GR, les préfectures utilisent les dispositions du plan ORSEC pour rassembler de nombreux services et mobiliser de nombreuses ressources (sapeurs-pompiers, SAMU, AASC) sous une direction unique d'un commandant des opérations de secours (COS).

Une montée en compétence des bénévoles et des volontaires

On observe, depuis quelques années, de manière générale, quel que soit le domaine d'intervention, une montée en compétence des bénévoles et des volontaires. La « bonne volonté » qui définit étymologiquement le bénévolat ne suffit plus aujourd'hui. Les bénévoles et les volontaires s'inscrivent dans des organisations qui doivent répondre de leurs actions. Ils participent aux côtés de professionnels à des missions d'intérêt général qui requièrent un certain savoir-faire, une certaine technicité, sinon une certaine expertise. De ce point de vue, nous assistons à une progressive « professionnalisation » des missions, sinon des bénévoles et des volontaires, qui n'est pas sans poser quelques difficultés au regard du droit lorsque ce mouvement se double d'un renforcement du rapport de subordination à une organisation. Les bénévoles et les volontaires de la sécurité civile n'échappent pas à cette dynamique de montée en compétence, exigée par une opinion publique qui attend une réponse de qualité et un égal traitement des victimes sur l'ensemble du territoire. La départementalisation des services d'incendie et de secours (SDIS), généralisée par la loi du 3 mai 1996,

est de ce point de vue un tournant dans la mesure où elle constitue une réponse à cette exigence et un facteur d'accélération de cette dynamique. Cette réorganisations des services d'incendie et de secours a contribué à réduire le périmètre d'intervention de certaines associations (par exemple, certaines d'entre-elles pouvaient faire de la désincarcération) qui se trouvaient face à la nécessité de montée elles-mêmes en compétence.

Cette évolution a des conséquences plus profondes. Elle tend, en effet, à modifier les critères de légitimité de l'autorité. La légitimité des cadres, pour ne pas dire des chefs, ne repose plus sur le charisme, la notabilité, le rang social, l'ancienneté, l'autorité que l'on qualifie parfois de naturelle, mais sur la compétence. Ce glissement de la légitimité doit s'accompagner d'un nécessaire renouvellement des cadres et d'une évolution des formes de management. Ce renouvellement ne va évidemment pas de soi. Des fonctions qui hier étaient empruntées d'une forte charge symbolique parce qu'elles témoignaient précisément d'une certaine notabilité sont parfois abandonnées.

2^e partie

Anticiper les grandes évolutions sociétales afin de renforcer l'engagement citoyen dans la sécurité civile

Le rôle d'un think tank est de s'appuyer sur les enseignements du passé pour mieux comprendre les mutations à l'œuvre, d'éclairer le présent pour construire l'avenir, de saisir les signaux faibles qui travaillent notre société pour mener une réflexion de nature prospective, de faire confiance aux intuitions de ses membres pour penser différemment les choses. De ce point de vue, les évolutions observées depuis plusieurs décennies, dont quelques unes ont été ici rappelées, ne témoignent-elles pas d'un changement

de modèle ? Les modèles qui sont au principe du bénévolat et du volontariat dans le secteur de la sécurité civile n'ont-ils pas, pour partie, silencieusement mutés, dessinant ainsi déjà un nouveau paradigme ? Ainsi ce que révèlent les entretiens et les rencontres qui ont permis la réalisation de cette note, c'est une évolution profonde des fondements sur lesquels reposent le bénévolat et le volontariat dans ce secteur d'activité. Pour comprendre ce qui se joue, il faut revenir à quelques notions de base.

L'intervention, au cœur de la motivation des bénévoles et des volontaires

Ce socle commun permet la construction d'une culture du risque et d'une culture opérationnelle partagées. Elle favorise l'interopérabilité d'acteurs aux statuts différents [public / privé - professionnel / bénévole / volontaire], venus d'horizons institutionnels variés [Ministère de la santé / Ministère de l'intérieur / Ministère de l'écologie], inscrits dans une même chaîne de secours et de traitement de l'urgence. Cette chaîne se déploie autour et au profit d'une victime. Cette diversité des acteurs n'est pas sans générer des tensions, sinon des conflits, entre des intervenants qui peuvent être en concurrence pour la maîtrise et la régulation de cette chaîne. Il est important que les bénévoles aient toute leur place dans cette chaîne opérationnelle car c'est l'action, l'intervention, la participation aux grands événements qui est la source de leur motivation. Le bénévole est tendu vers l'action au profit d'une victime à laquelle il apportera secours. L'action est le moteur de l'engagement car elle est vectrice de sens et d'émotions. Elle justifie les efforts consentis et la routine du quotidien. Elle permet de construire le groupe autour d'une expérience partagée et d'une cause qui le dépasse.

Dans cette perspective, il convient de mieux intégrer les bénévoles aux dispositifs de secours. Dans le cadre des dispositifs prévisionnels de secours (DPS) pour lesquels les associations de sécurité civile sont largement mobilisées, il apparaît important d'assurer une meilleure coordination entre les acteurs. De ce point de vue, la nomination d'un coordinateur inter-associatif, désigné par le Commandant des Opérations

de Secours, chargé de mobiliser et de coordonner les associations lors d'un événement, semble être une piste prometteuse. Cette coordination, qui pourrait être assurée pour une durée variable par une association, permet un meilleur emploi des moyens opérationnels et une meilleure prise en compte des associations agréées de sécurité civile.

Pour permettre aux bénévoles et aux volontaires de prendre toute leur place dans la chaîne opérationnelle, il est nécessaire de clarifier le cadre réglementaire qui cadre leur emploi. En effet, la frontière entre DPS et opération de secours n'est pas toujours très claire (cf encart). Il demeure en outre une confusion sur le terrain quant à la possibilité pour les associations d'effectuer du transport de blessés. La moitié des départements de France autorise ce transport tandis que l'autre la prohibe. qui ne disposent pas de l'agrément ad hoc ne peuvent participer au transport des blessés et doivent faire intervenir des moyens extérieurs [sapeurs-pompiers ou moyens privés]. Si cette division du travail peut être nécessaire, elle est un terrible facteur de démotivation pour des bénévoles qui ne peuvent conduire leur mission à son terme. A l'inverse, il peut être demandé à ces mêmes associations, par leur autorité de tutelle, de faire du transport de blessés en dehors de tout cadre légal. En effet, les textes réglementaires peuvent être différemment interprétés d'un département à l'autre créant ainsi une confusion du rôle de chacun. Aujourd'hui 50 des départements français autorisent le transport de blessés par des AASC.

Des engagements plus fragiles

Le bénévolat et le volontariat reposent sur la notion fondamentale d'engagement. Mais qu'est-ce que l'engagement ? Que signifie s'engager aujourd'hui ? Cette interrogation est nécessaire car il semble bien que ce soit les formes mêmes de l'engagement qui

aient changé depuis quelques années. L'engagement est la promesse par laquelle on se lie à l'autre quelle que soit sa nature. L'expression anglaise to be engaged [être financé] dit bien l'existence d'une promesse qui une fois prononcée constitue un lien. Etre engagé,

c'est être lié, attaché aux autres ou à soi-même par la force de cette promesse. Le terme « attaché » doit être compris au double sens du terme dans la mesure où le lien créé par la promesse comprend toujours une dimension affective. Cette promesse n'a nullement besoin d'être sanctionnée juridiquement ou

contractuelle pour lier aux autres, la parole [donner sa parole] peut suffire à s'engager. Être engagé, c'est ainsi être fidèle à cette parole, mais aussi aux principes et aux valeurs auxquelles elle renvoie. La force du lien repose sur le respect des engagements.

Un rapport à l'histoire qui s'effrite

Chaque organisation possède une histoire qui lui est propre produisant une culture, des rites, une tradition en définitive. L'émiettement des carrières individuelles, les changements sociétaux ainsi que l'instabilité économique produisent de nouvelles ruptures dans les chaînes traditionnelles qui permettaient aux bénévoles ou volontaires de s'inscrire dans une tradition. Les nouveaux engagés s'approprient de moins en moins l'histoire des hommes et des femmes qui les ont précédés et qui ont contribué à bâtir les organisations que nous connaissons aujourd'hui. Au

sein des AASC, chaque bénévole est accueilli avec un mot lui rappelant l'histoire de l'organisation. Cela semble bien peu pour construire et maintenir un attachement. Dans le monde sapeurs-pompiers, décentralisé pour ce qui concerne le management des volontaires, cette approche est peu voire pas pratiquée. Dans les cursus de formation de sous-officiers ou d'officiers professionnels, seules quelques maigres heures sont consacrées à cet enseignement sans aucune évaluation d'un savoir acquis.

Le renouvellement des formes d'engagement

Dans notre société, les actes d'engagement sont plus régulièrement interrogés. Les liens apparaissent plus fragiles, plus souples et plus éphémères. On change ainsi plus facilement de conjoint(e), de travail, de pays, de religion, de passion, de marque... Ce qui a été noué peut être dénoué pour contracter de nouveaux engagements. Il appartient à chacun d'inventer sa vie à travers ces liens et ces engagements qui dessinent notre identité et notre appartenance à des collectifs [couple, famille, entreprise, syndicat, association, etc.]. Mais ce sont aussi les valeurs qui sont au principe de ces engagements qui évoluent. Ces liens ne sont pas simplement plus lâches, ils sont aussi différents.

La société de consommation a fait de chacun de nous des consommateurs exposés quotidiennement à des centaines de marques désirables auxquelles nous sommes plus ou moins attachés. La marque suscite le désir et porte en elle une promesse [promesse de qualité, de fiabilité, de bonheur, de distinction sociale]. Elle s'engage à respecter cette promesse pour mieux fidéliser une clientèle autour d'un produit ou d'un service. De véritables communautés peuvent parfois se constituer autour d'une marque à fortes valeurs symboliques, identitaires et affectives [fans de Harley-Davidson par exemple]. La marque participe à la fabrication de nos identités et de nos réseaux d'appartenances physiques et symboliques. Dans le même esprit, les grands clubs de football sont devenus des marques qui lient et galvanisent des milliers de personnes autour d'événements chargés d'émotions. Les métropoles, pour exister dans un paysage international concurrentiel, pour être visibles, pour être attractives, mettent en place des stratégies de marketing et de branding issues du secteur marchand. Les entreprises du secteur public enfin n'échappent pas à la règle. La marque renouvelle ainsi les formes

d'engagement en construisant la relation autour du désir et de l'émotion. Elle ne vend plus simplement un produit ou un service, elle propose une expérience sensible, elle raconte une histoire. Elle recourt au design d'expérience et au storytelling pour proposer un récit dont le consommateur porté par des valeurs est le héros. L'autre avec lequel la marque s'engage, ce héros en quête d'une expérience positive, est un client qu'il faut convaincre, séduire, fidéliser, associer à la co-construction d'une histoire partagée pour maintenir ce lien. Penser autrement le bénévolat et le volontariat

La marque nous parle ainsi de valeurs, de quête, d'engagement, de lien, de fidélité... autant de choses qui sont familières au monde des bénévoles et des volontaires. Dès lors, ne faut-il pas s'inspirer des meilleurs exemples et emprunter au secteur marchand certaines de ces méthodes pour mieux recruter et fidéliser les bénévoles et les volontaires ? Ne faut-il pas « changer notre logiciel » pour envisager différemment l'engagement ? Il ne s'agit pas de faire du passé table rase, d'oublier des formes d'engagement plus anciennes qui reposent sur le civisme, sur les valeurs républicaines, sur l'altruisme, mais de renouveler et de compléter les référentiels et les cadres cognitifs qui permettent de penser le bénévolat et le volontariat. Changer de logiciel signifie aborder différemment les bénévoles et les volontaires. Les bénévoles et les volontaires ne sont pas à proprement parler clients des structures qui les accueillent, mais ils sont familiers et sensibles aux modes de relation qu'instaure une relation marchande ou aux modes d'organisation de certaines entreprises ou structures dans lesquelles, en interne, les différents services sont clients les uns des autres.

L'engagement, une expérience

Envisager le bénévolat ou le volontariat de ce point de vue signifie penser l'engagement comme une expérience. En effet, le bénévole ou le volontaire s'engage pour vivre une expérience dont il est le héros. L'engagement doit donc reposer sur la promesse de vivre une expérience positive et porteuse de sens dont il sortira transformé. Parler d'expérience suppose que l'on s'intéresse à la sensibilité du bénévole ou du volontaire et que l'on reconnaisse comme légitime la volonté de celui-ci d'envisager l'engagement comme une forme de satisfaction personnelle ou d'accomplissement de soi. Le bénévole ou le volontaire n'est plus simplement là pour servir, il est aussi là pour s'accomplir personnellement à travers une activité collective. Cette remarque invite à une approche plus individuelle et personnalisée du bénévole ou du volontaire et à la mise en place de formes de management plus respectueuses de la sensibilité des personnes.

L'expérience [dans le langage marketing on parlera d'expérience client et dans le langage du design d'expérience utilisateur] débute dès la prise de contact

Mettre en récit son expérience

Mais il faut aussi permettre aux bénévoles et aux volontaires de donner du sens et de mettre en récit cette expérience qui sera constitutive de leur identité et de leur histoire. Donner du sens, c'est définir la cause, les principes et les valeurs au nom desquels on s'engage. Dans les contes de notre enfance, le héros ne se bat pas pour lui-même, il se bat pour une victime, pour une cause qui le dépasse. Fidéliser un bénévole et un volontaire nécessite de l'accompagner dans la formulation et reformulation du sens de son

Fidéliser les bénévoles et volontaires

Changer de logiciel signifie aussi faire appel aux méthodes et aux techniques de fidélisation pour recruter et fidéliser les bénévoles et les volontaires. Il convient en premier lieu de « segmenter la cible ». Tous les bénévoles et les volontaires n'ont pas les mêmes motivations, les mêmes attentes, les mêmes contraintes, bref, il existe une grande diversité de profils. Il convient de mieux cerner et de mieux connaître ces profils pour mettre en place des plans de communication, construire des argumentaires, élaborer des stratégies et concevoir des campagnes de recrutement, mieux accueillir, accompagner, soutenir, fidéliser, les bénévoles et les volontaires tout au long de leur parcours, favoriser les passerelles entre organismes ou associations, conserver un lien, fût-il ténu, après la fin de l'engagement... Changer de logiciel c'est aussi s'engager dans une démarche de qualité.

du bénévole ou du volontaire avec l'organisation. L'accueil quelque soit sa forme [téléphone, internet, stand, portes ouvertes...] est donc fondamental. L'expérience se prolonge aux différents temps qui mettent en contact le bénévole ou le volontaire est l'organisation. Le bénévole ou le volontaire participe aussi à la construction de l'expérience des autres. L'expérience se construit ainsi le long d'un parcours (accueil, engagement, formation, intervention opérationnelle, renouvellement d'engagement, remise de décorations, montée en grade ou changement de statut...) qui est fait de temps forts. Les interventions, nous l'avons vu plus haut, par la charge émotionnelle dont elles peuvent être porteuses constituent des temps forts. C'est la qualité de ce parcours, c'est la qualité de ces relations qui mettent en présence le bénévole ou le volontaire et l'organisation qu'il faut travailler dans les moindres détails pour proposer une expérience positive au bénévole ou au volontaire et ainsi les fidéliser.

engagement. En effet, face aux contraintes du quotidien, le sens et la motivation se déplacent et s'épuisent avec le temps. Parler d'expérience ne signifie pas minimiser les contraintes liées à l'engagement, l'expérience n'a de valeur que parce qu'elle permet une forme de mise à l'épreuve et de dépassement de soi. Enfin, l'expérience est toujours collective, c'est une expérience humaine dont la richesse repose autant sur la nature de l'activité que sur la qualité des rencontres qu'elle permet.

Certaines associations, dans d'autres domaines, ont déjà engagé cette mutation sans pour autant se renier et sans renoncer à défendre une noble cause. Les associations quelque soit la grandeur de la cause défendue n'échappent pas à une forme de mise en concurrence. Les futures recrues ont désormais le choix parmi une large palette de causes à défendre. Pour les convaincre de venir ou de rester, il faut sans nul doute proposer une expérience de qualité. Nous mesurons combien ce vocabulaire issu du marketing est peu familier au monde du bénévolat et du volontariat de la sécurité civile tant la cause défendue, au nom de valeurs républicaines, de la solidarité et de l'altruisme, semble noble et légitime. Mais la grandeur de la cause ne suffit pas à fidéliser des bénévoles et des volontaires si elle ne se double pas d'un souci permanent de la « psychologie » de ceux à qui on demande de la défendre. Sensibilité, épanouissement personnel, accomplissement de soi etc., auxquels on

peut ajouter, relation client, expérience client, marketing, etc., voilà des mots bien étranges dans ce monde que l'on dit marqué par l'esprit militaire. Mais

le changement de logiciel se trouve précisément dans cette transformation de la manière de voir et d'accompagner les bénévoles et les volontaires.

Etablir un lien symbolique avec la nation

Chaque organisation possède ses uniformes. Pour autant, qu'il soit bénévole ou volontaire, l'individu qui porte secours le fait aux noms de valeurs qui bien souvent le dépassent, le transcendent. Au delà des uniformes, c'est le lien indéfectible à la protection de ces concitoyens qui doit être maintenu. Ce lien est aussi celui qu'il entretient avec la nation et ceci indépendamment des autorités de tutelles sous lesquelles il agit. Ainsi, un drapeau français floqué sur

chaque uniforme avec la double mention « Liberté, égalité, fraternité » et « sécurité civile » permettrait, au delà des couleurs et attributs de chaque uniforme, de montrer à chaque individu le lien qui l'unit aux autres organismes de secours mais également de montrer une reconnaissance symbolique affirmant que chaque personne qui en sauve une autre le fait aussi au nom de la nation toute entière.

Carte d'identité : Fédération nationale de protection civile 	
Description	<p>La Protection Civile est une association nationale reconnue d'utilité publique composée de 96 associations affiliées. Agréée de Sécurité Civile, elle est devenue un auxiliaire indispensable des pouvoirs publics. C'est bénévolement et portés par des valeurs citoyennes que 32 000 adhérents portent secours, forment et aident les populations en cas de crises ou de catastrophes. Les actions solidaires et sociales permettent quant à elle de venir en aides aux populations précaires.</p> <p>A la demande des autorités de l'État, des organismes publics ou privés ou à son initiative, la Protection Civile met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour protéger et secourir les populations civiles et leur porter assistance en France et ailleurs.</p> <p>Acteur de la sécurité civile, elle s'investit également dans la prévention des risques de toute nature et dans une démarche de sensibilisation globale aux gestes de premiers secours.</p>
Effectifs	32.000 bénévoles
Dates clés de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> - La Fédération Nationale de Protection Civile (FNPC) est créée le 14 décembre 1965. - Le 14 novembre 1969, la FNPC est reconnue d'utilité publique par décret. - Le 7 octobre 1987 : convention avec le Ministère de l'intérieur - Le 10 janvier 1992 : convention avec le Ministère de la santé - Le 30 Août 2006, la FNPC fut la première association à recevoir les 4 agréments de sécurité civile.
Profil des acteurs/missions composant la structure	<p>« Secouristes » : son rôle est de participer aux missions de sécurité civile telles que les Dispositifs Prévisionnels de Secours (DPS) ou encore les opérations de secours à personnes. (Nombre : 12000 en France)</p> <p>« Bénévole de sécurité civile » : son rôle est de participer aux soutiens des populations sinistrées et de prendre part également aux actions solidaires et sociales (maraudes) pour venir en aide aux populations précaires. (Nombre : 20000 en France)</p> <p>« Formateur » : son rôle est de réaliser les formations aux premiers secours auprès du grand public, des entreprises et des collectivités (Nombre : 1700 en France).</p>

Carte d'identité : Sapeurs-pompiers de France

SAPEURS / POMPIERS
DE FRANCE

<p>Description</p>	<p>Quel que soit le statut sous lequel ils servent, les sapeurs-pompiers ont une implication singulière et bien différente des bénévoles des associations agréées de sécurité civile car ils s'investissent, pour la plupart à double titre. Sur le plan institutionnel d'abord, car les missions de secours sont de leur compétence première et représente l'activité principale du service public auquel ils appartiennent, ensuite dans le cadre du réseau associatif qui, à tous ses échelons, contribuent aussi à développer la culture de sécurité civile et à des actions préventives.</p> <p>Les valeurs des sapeurs-pompiers relèvent de l'histoire et contribuent à un esprit de corps qui permet à la fois la rigueur dans le travail et la convivialité dans les relations hors service. Traditions, devises, usages, règlement sont intimement imbriqués dans la culture du sapeur-pompier qui allie les activités institutionnelles et associatives dans le but commun de secourir la population.</p> <p>Le niveau de couverture du système communal étant dépassé, le législateur adopte après plus de 20 ans de réflexions une nouvelle organisation territoriale des services d'incendie et de secours le 3 mai 1996. Sont créés dans tous les départements des établissements publics comportant un corps départemental de sapeurs-pompiers.</p>
<p>Effectifs</p>	<p>L'effectif des sapeurs-pompiers est de 244 900 dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 192 300 SPV (79%) - 40 200 SPP (16%) - 12 400 militaires (5%) - 27 235 JSP et 146 cadets.
<p>Dates clés de l'organisation</p>	<p>Dates clés institutionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protection sociale des sapeurs-pompiers volontaires : décrets du 7 juillet 1992 - Développement des sapeurs-pompiers volontaires : Loi du 3 mai 1996 - Départementalisation des services incendie : Loi du 3 mai 1996 - Modernisation de la Sécurité Civile : loi du 13 août 2004 Engagement des sapeurs-pompiers volontaires et son cadre juridique : Loi du 20 juillet 2011 <p>Dates clés associatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création de la Fédération Nationale : 17 septembre 1882 - Création de l'Œuvre des Pupilles : 27 mars 1926 - Création de la Mutuelle Nationale des Sapeur-Pompiers : 1^{er} octobre 1992
<p>Profil des acteurs/missions composants la structure</p>	<p>Depuis la Loi de modernisation de 2004, la sécurité civile a pour objet la prévention des risques de toute nature, l'information et l'alerte des populations ainsi que la protection des personnes, des biens et de l'environnement contre les accidents, les sinistres et les catastrophes par la préparation et la mise en œuvre de mesures et de moyens appropriés relevant de l'État, des collectivités territoriales et des autres personnes publiques ou privées.</p> <p>La Loi 96-369 du 3 mai 1996 a fixé les attributions des services d'incendie et de secours en matière de prévention, de prévision, de protection des populations et de secours d'urgence. Avec une intervention toutes les 7,3 secondes, les sapeurs-pompiers français en effectuent 11 769 par jour et 4 295 500 par an (source DGSCGC – statistiques des SIS – édition 2014). Elles se répartissent en 7 % d'incendies, 8 % d'accidents de la circulation, 71 % de secours à victimes et de 14 % d'opérations diverses. Il faut y rajouter aussi l'activité non négligeable des actions de prévention et de prévision.</p> <p>Les évolutions sociétales et techniques du 20^e siècle, ponctuées par 2 guerres mondiales, vont transformer en profondeur le métier de sapeur-pompier. De soldats du feu, ils deviennent techniciens du risque. L'activité du secours à personne prédomine aujourd'hui 70% de leurs missions.</p>

Carte d'identité : Croix-Rouge française (CRF)



Description	<p>La Croix-Rouge française (CRf), constituée sur la base des Conventions de Genève auxquelles la France est partie, est une association reconnue d'utilité publique régie par la loi du 1er juillet 1901. Fondée en 1864 et reconnue par le Comité international de la Croix-Rouge en 1907, la CRf fait partie du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et est officiellement reconnue par le gouvernement français comme société de secours volontaire, autonome, auxiliaire des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire, et en particulier du service de santé des armées, conformément aux dispositions de la première convention de Genève. Elle conserve à l'égard des pouvoirs publics une autonomie qui lui permet d'agir conformément aux sept principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge : Humanité, Impartialité, Indépendance, Neutralité, Universalité, Unité et Volontariat.</p> <p>La CRf s'emploie à prévenir et apaiser toutes les souffrances humaines, en toute impartialité et sans aucune discrimination et s'engage notamment à apporter son aide dans toutes les calamités publiques et dans le domaine de la sécurité civile. Personne morale unique, elle est organisée sur tout le territoire national en unités locales, délégations départementales et délégations régionales. Pour les besoins de ses missions, elle peut créer des établissements dont elle assure la gestion.</p>
Effectifs	<ul style="list-style-type: none"> - 17400 bénévoles dédiés à l'urgence et au secourisme pour un total de 58000 bénévoles - 18 500 salariés
Dates clés de l'organisation	<p>D'ordre général, les dates fondatrices</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1863 : Création du Comité International de la Croix-Rouge (CICR) en octobre à Genève. - 1864 : création en France d'une première Société nationale de la Croix Rouge en France : la société de Secours aux Blessés Militaires (SSBM), qui sera rejointe par l'Association des Dames françaises (ADF) et l'Union des Femmes de France (UFF), qui fusionnent en 1940 - 1919 : Création de la Fédération Internationale des Sociétés de Croix rouge et du Croissant Rouge - 1934 : Premier schéma d'organisation interne de secours d'urgence, avec des mesures de préparation, d'exécution et de coordination régionale. - 1943 : naissance des Equipes d'urgence et des groupes secouristes - 1952 : la CRF participe à la création du plan ORSEC - 1986 : une convention est signée avec le ministère de l'Intérieur (DDSC) - 1989 : Règles et procédures des opérations de secours et d'urgence en France (Croix-Rouge française)
Profil des acteurs/missions composants la structure	<p>La Croix-Rouge française exerce sa mission dans cinq secteurs d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'urgence et le secourisme (3 concepts : la formation, la prévention et l'action) (secours au quotidien et opérations d'urgence et de post urgence). - l'action sociale (logement, précarité, emploi) - la santé et l'aide à l'autonomie (réseau d'établissements de santé) - la formation paramédicale et sociale, - la solidarité internationale (Action et soutien dans l'urgence, actions d'aide au développement, construction de la résilience des populations)

Carte d'identité : Société nationale des sauveteurs en mer



Description	<p>La Société Nationale de Sauvetage en Mer (SNSM) naît en 1967 de la fusion de deux sociétés centenaires issues d'une vieille tradition maritime : la Société Centrale de Sauvetage des Naufragés, fondée en 1865 et la Société des Hospitaliers Sauveteurs Bretons, fondée en 1873.</p> <p>Association loi de 1901 la SNSM est reconnue d'utilité publique par décret du 30 avril 1970 et assure une mission de service public en France Métropolitaine et dans les départements d'Outre-Mer.</p>
Effectifs	<p>4400 sauveteurs Embarqués bénévoles qui opèrent au large. 1300 nageurs Sauveteurs volontaires détachés l'été pour assurer la sécurité des plages. 2000 bénévoles forment l'encadrement des Stations, des Centres de Formation et d'Intervention et du Siège.</p>
Dates clés de l'organisation	<ul style="list-style-type: none">- 1865 : sous l'impulsion de Théodore Gudin, la Société Centrale de Sauvetage des Naufragés est créée. le premier président est l'amiral Rigault de Genouilly- 1967 : sur demande du gouvernement, les deux associations fusionnent. La Société Nationale de Sauvetage en Mer est créée. Le premier président est l'amiral Amman- 1970 : la SNSM est reconnue d'utilité publique par décret en Conseil d'État- 2009 : premier Forum national Mer en sécurité. Mise en service d'une nouvelle vedette de 2^{ème} classe de nouvelle génération- 2011 : ouverture d'un pôle national de formation à Saint-Nazaire. Poursuite du plan Cap 2010 qui devient Cap 2010+
Profil des acteurs/missions composants la structure	<p>Trois activités opérationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le sauvetage au large, effectué par les Sauveteurs Embarqués bénévoles sur demande des CROSS.- La formation et l'entraînement, par des formateurs bénévoles, de Nageurs Sauveteurs volontaires qui assurent la sécurité des plages sous la responsabilité des Mairies.- La prévention des risques liés à la pratique des loisirs nautiques. <p>- 24h/24h et 365j/an avec un délai de ralliement de 16 mn - 76 % des interventions se déroulent de jour et 24 % de nuit - Les Sauveteurs en Mer assurent plus de 50 % des sauvetages en mer sous coordination des CROSS/MRCC (un pourcentage qui monte à 80 % en dehors des heures ouvrables) et surveillent plus de 35 % des plages l'été.</p>

Auteurs

Colonel Hervé BERTHOVIN, Directeur du service d'incendie et de secours de la Meuse (55).

Stéphane CHEVRIER, Docteur en sociologie, Gérant & fondateur de MANA. Il est membre du Centre Interdisciplinaire des Processus Humains et Sociaux (CIAPHS – Université de Rennes 2)

Yann DROUET, Administrateur civil, chef du bureau de la planification, exercices, retour d'expérience à la Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises.

Samuel GILMANT, Président départemental de la Protection Civile du Nord.

Commandant Marc MAZALEYRAT, Vice-président de l'Union départementale des sapeurs-pompiers de la Corrèze. Secrétaire général de l'Union régionale des sapeurs-pompiers Aquitaine-Limousin. Administrateur suppléant de la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France.

Alain RISSETTO, Directeur adjoint, direction de l'urgence et du secourisme à la Croix-Rouge.

Benjamin SERFATI, Directeur du service achat de la Société Nationale de Sauvetage en mer (SNSM).