

Note sur les travaux

Réunion paritaire sur les services publics d'urgence:
dialogue social dans un environnement en mutation

Genève, 27-31 janvier 2003

Table des matières

Introduction	1
Partie 1. Examen de la question à l'ordre du jour	5
Rapport sur la discussion.....	7
Introduction.....	7
Composition du groupe de travail.....	7
Présentation du rapport et discussion générale	7
Présentation du rapport.....	7
Discussion générale	9
Discussion point par point.....	14
Emploi.....	14
Conditions de travail.....	17
Planification en matière de ressources humaines.....	20
Sécurité et santé au travail	21
Dialogue social et droits au travail.....	24
Améliorer les mesures de règlement des différends	26
Coordination dans les services publics d'urgence	27
Principes directeurs applicables aux agents des services publics d'urgence	29
Examen et adoption par la réunion du projet de rapport et du projet de directives.....	30
Directives sur le dialogue social des services publics d'urgence dans un environnement en mutation.....	31
Considérations générales.....	31
1. Emploi et perfectionnement des ressources humaines	31
2. Conditions de travail.....	33
3. Sécurité et santé au travail	35
4. Dialogue social et droits au travail	37
5. Coordination des services publics d'urgence	38
Annexe	39
Partie 2. Résolution	41
Examen du projet de résolution par la réunion.....	43
Partie 3. Autres travaux	45
Discussions de groupe.....	47
VIH/SIDA et autres maladies transmissibles qui concernent les services publics d'urgence.....	47
Discussion.....	51
La violence et le stress qui affectent les travailleurs des SPU	52
Discussion.....	54

Mise en valeur des ressources humaines dans les SPU.....	55
Discussion.....	58
Discours de clôture.....	61
Questionnaire d'évaluation.....	63
Liste des participants.....	67

Introduction

La Réunion paritaire sur les services publics d'urgence: dialogue social dans un environnement en mutation, s'est tenue au siège du BIT, à Genève, du 27 au 31 janvier 2003.

Le BIT a rédigé en anglais, en français et en espagnol un rapport¹ qui sert de base aux délibérations des participants. Se fondant sur la nature des tâches assumées dans ce secteur d'activité, il examine les aspects spécifiques des services publics d'urgence comme l'évolution du recrutement, les conditions de travail, les circonstances exceptionnelles affectant la sécurité et la santé au travail, la planification des ressources humaines, les impératifs de coordination, le dialogue social et les droits au travail.

Le Conseil d'administration a désigné M^{me} Lucia Sasso Mazzufferi, membre employeur du Conseil d'administration, pour le représenter et pour présider la réunion. Les deux vice-présidents élus par les participants sont: M^{me} Margrit Wallstén (représentant le gouvernement suédois) du groupe gouvernemental/employeurs et M. Bruce Robb du groupe des travailleurs.

La réunion paritaire a réuni les représentants des gouvernements de la Barbade, du Bénin, de la Bolivie, de la République de Corée, de la Côte d'Ivoire, de l'Égypte, de l'Équateur, de l'Espagne, des États-Unis, de la France, de la Grèce, du Guatemala, de l'Indonésie, de l'Iraq, de l'Italie, du Japon, du Kenya, du Koweït, de Malte, de Maurice, de la Norvège, d'Oman, des Philippines, de la Pologne, de la Fédération de Russie, de la Suède et de la République arabe syrienne et ainsi que huit représentants des employeurs et 25 représentants des travailleurs.

Assistaient à la réunion en tant qu'observateurs un membre de l'Organisation arabe du travail et les représentants des organisations internationales non gouvernementales dont les noms suivent: Confédération internationale des syndicats libres; Alliance coopérative internationale; Conseil international des infirmières; Fédération internationale du personnel des services publics; Internationale des services publics; Organisation internationale des employeurs; Union internationale des syndicats de travailleurs de la fonction publique et assimilés; Confédération mondiale du travail; Fédération syndicale mondiale.

La secrétaire générale de la réunion était M^{me} C. Dombia-Henry, responsable du Département des activités sectorielles. Le secrétaire général adjoint était M. W. Ratteree. M^{me} S. Tomoda et M^{me} S. Maybud, qui appartiennent au même département, étaient respectivement secrétaire exécutive et greffière de la réunion. Les experts étaient: M. P. Blomback, M^{me} C. Foucault-Mohammed, M. J. Sendanyoye, M. B. Wagner, M^{me} J. Wells et M^{me} C. Wiskow du Département des activités sectorielles ainsi que le D^r D. Gold du BIT du Programme focal sur la sécurité au travail.

La réunion a compté six séances plénières.

La présidente de la réunion a accueilli les participants en déclarant qu'ainsi qu'il en avait été décidé lors de sa 284^e session en juin 2002 la réunion se proposait de travailler à une meilleure compréhension des problèmes propres aux services publics d'urgence, de favoriser un consensus sur les mesures les plus appropriées pour les affronter et de donner des orientations quant aux politiques à adopter en la matière, au plan national et au niveau

¹ BIT, Réunion paritaire sur les services publics d'urgence: dialogue social dans un environnement en mutation, Genève 2003: *Les services publics d'urgence: dialogue social dans un environnement en mutation*, BIT, Genève, 2003, p.114.

du BIT. Pendant la réunion, ont été examinées les questions suivantes: évolution des conditions de travail, de sécurité et de santé, planification des ressources humaines, structures de coordination, dialogue social et droits au travail. La réunion avait pour objectif essentiel d'élaborer un ensemble de directives axées sur les meilleures pratiques, qui puisse contribuer à maintenir des services publics d'urgence de haute qualité en assurant des conditions de travail décentes aux personnels intéressés.

Dans beaucoup de pays, les services publics d'urgence doivent faire face à une situation très difficile: accroissement des exigences alors que les fonds affectés diminuent. En raison de l'augmentation des déficits publics, les gouvernements essaient souvent de réduire le coût des services publics en restructurant et en rationalisant ces services, ou en éliminant certains d'entre eux, tout en acceptant une participation du secteur privé dans d'autres. Etant donné que toute mesure prise dans ce sens a des conséquences sur l'emploi, les conditions de travail et la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles dans les services d'urgence, tous les partenaires doivent participer aux processus de prise de décisions relatives aux changements, quels qu'ils soient, afin de minimiser leurs effets négatifs et d'assurer leur durabilité. L'importance du dialogue social dans un tel processus a été reconnue.

A côté des discussions formelles et intenses des réunions plénières, la réunion a offert une occasion d'organiser un travail en réseau. La présidente a sollicité la coopération de chacun afin que les réunions puissent commencer rapidement, que le plus grand nombre possible d'opinions puissent être exprimées et que la situation puisse être évaluée d'une manière très complète.

M^{me} S. Paxton, directrice exécutive chargée du secteur du dialogue social, a souhaité la bienvenue aux délégués au nom du Directeur général du BIT. Elle a relevé que le BIT a organisé deux réunions paritaires sur les services publics au cours des dernières années: une sur le développement des ressources humaines dans la fonction publique dans le contexte de l'ajustement structurel et de la transition, tenue en 1998, et l'autre sur l'impact de la décentralisation et de la privatisation des services municipaux en 2001. Bien qu'une réunion spécifique sur les pompiers ait eu lieu en 1990, c'est la première fois que le programme des activités sectorielles prévoit une réunion sur les services publics d'urgence chargée de s'occuper à la fois des pompiers, des policiers et des travailleurs des services médicaux d'urgence. La réunion de 1990 avait adopté des conclusions relatives à un grand nombre de questions d'emploi et de travail qui se posaient dans les services des pompiers; elle avait également lancé un appel aux Etats Membres pour qu'ils ratifient et appliquent les conventions de l'OIT sur la liberté syndicale, la négociation collective, l'égalité de chances, les relations professionnelles, la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, et les droits en matière de pension. Répondant à la demande de cette réunion, le BIT avait élaboré une feuille de données internationales sur les risques que courent les pompiers dans le cadre du programme du Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail (CIS). La présente réunion offre une occasion d'examiner les progrès réalisés et de recenser les domaines requérant encore des améliorations.

Dans le monde, les agents des services publics d'urgence jouent un rôle décisif pour assurer la sécurité de la population, maintenir l'ordre public, sauver des gens et protéger vies et biens menacés par toutes sortes de catastrophes. Ils sont les premiers à se précipiter sur les lieux de catastrophes pour accomplir leurs tâches, souvent au péril de leur vie, mus par leur dévouement professionnel, outre leur courage et leur héroïsme. Il a malheureusement fallu les scènes d'horreur du 11 septembre 2001, où 343 pompiers et 50 policiers de New York ont péri, pour que les conditions d'emploi de ces travailleurs attirent l'attention.

Les informations disponibles attestent une hausse vertigineuse du volume de travail des services publics d'urgence, ainsi que des dangers accrus liés à ces tâches, dus à des facteurs économiques, démographiques et autres. Malgré une pesante charge de travail, l'emploi tend, en maints pays, à reculer ou stagner, les gouvernements, éprouvés par des difficultés financières, étant obligés de fermer certaines casernes de pompiers, ou d'en réduire les effectifs au minimum. Dans ces circonstances, les agents des services d'urgence, dont les policiers, sont de plus en plus surmenés, tenus d'assumer au mieux leurs fonctions avec de moindres ressources. Les problèmes dus aux restrictions budgétaires sont particulièrement épineux dans nombre de pays en développement, où le nombre d'habitants par pompier s'élèverait jusqu'à 33 000, contre un millier dans de nombreux pays de l'OCDE. Dans les pays en développement, nombre d'agents des services d'urgence doivent aussi accomplir leurs tâches sans une formation appropriée, ou sont exposés à des situations dangereuses sans les vêtements et équipements de protection requis. Par ailleurs, souvent, ils sont dans l'impossibilité d'atteindre les lieux des sinistres, faute de disposer, pour des raisons budgétaires, de véhicules en bon état. Définir la meilleure façon d'assurer à tous les citoyens des services efficaces et rentables, avec des ressources limitées, exige le dialogue social: la réunion offre à cet égard une tribune internationale.

Les pompiers ont les pires statistiques en matière de sécurité et santé au travail. L'application et le respect des législations y relatives pourraient réduire les risques. Tous les travailleurs des services publics d'urgence devraient être en mesure de négocier collectivement leurs propres conditions de santé et de sécurité. Ils devraient également participer à l'établissement de normes de sécurité car, forts de leur expérience et compétence, ils peuvent y contribuer grandement. Après les événements du 11 septembre 2001, en particulier, un souci grandissant d'accroître l'efficacité des services d'urgence s'est manifesté en maints pays. De nouvelles institutions gouvernementales ont été créées pour coordonner leurs prestations, les organismes existants ont été renforcés et rationalisés pour suivre l'évolution des besoins et des circonstances. Toutefois, les changements structurels n'ont souvent été opérés qu'en fonction de considérations financières mais, pour qu'ils soient durables, il faut tenir compte de tous les facteurs. Trop nombreux sont les exemples de réformes insatisfaisantes des services publics, d'où ont été tirés d'utiles enseignements quant aux conséquences de l'insuffisance des consultations.

Partie 1

**Examen de la question
à l'ordre du jour**

Rapport sur la discussion¹

Introduction

1. La réunion a procédé à l'examen de la question à l'ordre du jour. Conformément aux dispositions de l'article 7 du Règlement pour les réunions sectorielles, les membres du bureau ont présidé la réunion.
2. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs était M. Patil et le porte-parole du groupe des travailleurs était M. Lucy.
3. La réunion a tenu cinq séances consacrées au débat sur la question à l'ordre du jour.

Composition du groupe de travail

4. A sa cinquième séance plénière, conformément aux dispositions du paragraphe 2 de l'article 13 du Règlement, la réunion a constitué un groupe de travail chargé d'élaborer un projet de conclusions reflétant les points de vue exprimés au cours de la discussion du rapport. Le groupe de travail, présidé par la vice-présidente gouvernemental/employeurs, M^{me} Wallstén, était composé comme suit:

Membres gouvernementaux/employeurs

M. De Rezende	(France)
M. Espinosa-Salas	(Equateur)
M. Patil	(membre employeur)
M. Tanizawa	(Japon)
M. Watson	(Etats-Unis)

Membres travailleurs

M. Johnsen
M. Liggins
M. Lucy
M^{me} Mafani
M. Munyao

Présentation du rapport et discussion générale

Présentation du rapport

5. En présentant le rapport établi par le Bureau international du Travail, la secrétaire exécutive a souligné qu'en raison des délais impartis il reposait essentiellement sur des renseignements tirés de l'Internet et portait donc fortement sur les pays membres de

¹ Adopté à l'unanimité.

l'OCDE. Les deux études, à peine achevées, sur l'Afrique du Sud et l'Argentine, qui avaient été commandées pour pallier cette lacune, sont jointes, en anglais, au rapport.

6. Le rapport fait ressortir une augmentation de l'emploi dans les services publics d'urgence dans certains pays, mais une stagnation ou un recul dans d'autres en raison des contraintes budgétaires. Les réductions sont réalisées par les départs naturels et les services assurés par de moindres effectifs. Concernant les services du feu, par exemple, l'équipage minimum requis par véhicule est normalement de cinq personnes, mais dans certains pays il a été ramené à quatre, voire parfois à trois, avec les conséquences en découlant pour la sécurité. Les statistiques de l'emploi en Angleterre et à Londres, par exemple, révèlent non seulement une diminution régulière de 1992 à 1997, mais également que les postes pourvus sont maintenus en permanence au-dessous des tableaux d'effectifs, ces derniers étant en baisse constante. Les services d'urgence ont toujours été à dominante masculine, bien que le nombre de femmes y ait lentement augmenté ces dernières années. Les minorités sont également sous-représentées. Toutefois, commençant à admettre que l'efficacité des services dépend d'une meilleure communication et que le meilleur moyen d'assurer cette communication passe par une représentation des composantes de la population, les pouvoirs publics de nombreux pays s'efforcent d'en assurer la diversité.
7. Deux aspects des conditions de travail méritent une attention particulière. Dans de nombreux pays en développement, les agents sont souvent obligés de travailler au noir pour compléter une rémunération ne suffisant pas à assurer une vie décente. Cette situation, qui les prive de repos, peut mettre en danger la sécurité. En outre, l'énorme augmentation de la charge de travail pour les services d'urgence face à la stagnation, voire au recul, des effectifs se traduit par un stress supplémentaire pour leurs agents. Le travail des services d'urgence, considéré depuis toujours comme étant particulièrement dangereux, l'est devenu encore plus du fait de l'augmentation de la violence, et parallèlement les conditions de travail des pompiers sont devenues encore plus dangereuses. Dans certains pays, les statistiques relatives à la sécurité se sont toutefois améliorées, grâce à une protection renforcée contre le feu, une meilleure technologie et formation. Mais il reste bien à faire. Les législations nationales en matière de sécurité ne s'appliquent guère aux agents des services d'urgence qui, pour la plupart, ne jouissent pas du droit de négocier collectivement en matière de sécurité, alors que, forts de leur expérience, ils sont en mesure d'apporter une contribution importante à l'établissement de normes en la matière. Les agents des services d'urgence sont confrontés à toujours plus de stress et de violence au travail et, de par la nature de leurs fonctions, souffrent de troubles liés au stress posttraumatique, qui nuisent à l'accomplissement de leurs tâches et à leur vie quotidienne. Les taux de suicides parmi les policiers sont élevés et de nombreux cas se rattachent aux troubles liés au stress posttraumatique. Les agents des services d'urgence ont de plus en plus peur de contracter le VIH/SIDA et d'autres maladies transmissibles durant les opérations de secours.
8. Fournir des services d'urgence à la fois qualitatifs et performants sur fond de contraintes budgétaires accrues est un problème ardu que le dialogue social, associant toutes les parties prenantes, peut, selon l'OIT, permettre de résoudre au mieux. Le dialogue social est la meilleure voie pour aborder les questions relatives aux droits des agents des services d'urgence en maints pays, où liberté d'association et négociation collective sont restreintes. En outre, de nombreux pays interdisent ou limitent toute action revendicative des agents des services d'urgence, au motif que ces services sont indispensables à la sécurité de la société et qu'un service minimum doit être assuré à tout moment. Enfin, il faudrait créer un mécanisme de règlement adéquat, équitable et prompt des différends relatifs aux services d'urgence conforme à l'optique des organes dirigeants de l'OIT, quand toute action revendicative est limitée ou interdite.

Discussion générale

9. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a attiré l'attention sur le fait que le rapport, comme il a été souligné lors de sa présentation, puise essentiellement dans les données de l'OCDE et ne traduit donc pas la situation dans les pays en développement. Les besoins en services publics d'urgence de différents types augmentent, du fait notamment du terrorisme et des nouvelles formes de criminalité, telles que celles liées au domaine financier, au trafic de stupéfiants et autres. Améliorer les technologies et former les agents des services publics d'urgence, tout en élaborant un régime plus efficace de prévention et de détection de la criminalité s'imposent par conséquent. Un meilleur soutien financier, en particulier dans les pays en développement, est également nécessaire. Les employeurs ont préconisé une plus grande coordination entre la police, les pompiers et autres agents des services publics d'urgence, dont les activités se chevauchent. Les effectifs engagés dans ces services sont lamentablement bas comparés aux besoins. Il convient d'accorder une plus grande attention à la parité des sexes, notamment dans le domaine de la lutte contre les incendies qui demeure réservé aux hommes. Le droit à la liberté d'association et à l'action revendicative est restreint dans la plupart des pays, même s'il existe dans certains des mécanismes de dialogue soit par la syndicalisation, soit par d'autres types d'institutions, telles que les organisations non gouvernementales. Un relèvement des niveaux de rémunération est nécessaire, tandis que se posent pour de nombreux agents des services publics d'urgence les questions de logement, de longues heures de travail, de santé et de sécurité. Mais ces préoccupations doivent se concilier avec le souci tout aussi important d'améliorer l'efficacité des services publics d'urgence.

10. Le porte-parole du groupe des travailleurs fait observer que son syndicat, l'American Federation of State, Country and Municipal Employees (AFSCME), est fondé plus que tout autre à réfléchir sur la fonction des agents des services publics d'urgence. Sur les 3 000 qui ont trouvé la mort lors des attentats du 11 septembre 2001 à New York et Washington, 634 appartenaient à des syndicats. La réunion s'attache aux besoins des effectifs de pompiers, de policiers et des services d'urgence médicale, mais elle ne devrait pas oublier le rôle crucial que jouent bien d'autres agents dans les interventions lors de catastrophes et la gestion de leurs conséquences dévastatrices. Le stress subi par les hommes et les femmes se trouvant au centre même des réseaux de communication, premier point de contact des victimes, ne saurait être exagéré. Le traumatisme vécu par certains agents, tels que les techniciens de la morgue, qui s'occupent de ceux que n'ont pu sauver les agents des services publics d'urgence ne doit pas non plus être négligé. Les agents des services d'urgence fournissent aux populations dans le monde entier des services essentiels et méritent tous sans exception de jouir de droits syndicaux et de rémunérations et conditions équitables. Mais la nature du rôle joué par les agents des services publics d'urgence est assurément très particulière: ils se précipitent dans des bâtiments en flammes que d'autres fuient, car c'est leur fonction et leur devoir; ils s'exposent à des dangers que d'autres évitent; ils risquent de subir les effets de substances chimiques mortelles, car c'est là leur vocation et ils sont des professionnels. Une des ironies honteuses auxquelles cette réunion est confrontée est que, malgré les services exceptionnels que ce personnel a fournis, on leur a refusé la reconnaissance des droits fondamentaux et la protection de leur emploi, ce qui revenait à les traiter avec mépris. Exiger autant d'eux tout en ne voulant pas leur fournir les ressources et l'équipement dont ils ont besoin pour faire leur travail en sécurité c'est plus que de la négligence: c'est du cynisme. Tous les hommages que le monde a rendus au dévouement et au courage des 343 pompiers de New York et au personnel des services d'urgence qui ont péri le 11 septembre 2001 ne serviront à rien si les gouvernements qui emploient des travailleurs de services publics d'urgence ne veulent pas prendre connaissance de leurs revendications ni répondre à leurs besoins. Le minimum est que les normes de travail de base soient reconnues aux travailleurs d'urgence dans la même mesure qu'à tous les autres travailleurs. Les droits d'organisation et de négociation collective ne sont pas négociables; ils constituent la base de la négociation et sont une

partie intégrante des sociétés libres, justes et démocratiques que l'OIT cherchent à promouvoir. Et pourtant, dans nombre de pays, ces droits sont refusés aux pompiers, aux policiers et au personnel médical d'urgence. La réunion doit décider que cela est tout simplement inacceptable au XXI^e siècle.

- 11.** Le dialogue social n'est pas juste uniquement en principe; il est également indispensable dans la pratique étant donné que les services d'urgence de par le monde cherchent à relever les défis d'environnements en mutation rapide. Les travailleurs doivent contribuer à la modernisation des services publics d'urgence pour répondre aux besoins de la vie moderne. Mais des services modernes ne peuvent exister sans une approche moderne des relations professionnelles. De graves problèmes de commandement, qui ont contribué à la perte de quelques vies humaines de plus, se sont fait jour lors de la catastrophe de New York et les travailleurs ont voulu aborder ces questions avec les gouvernements. La réalité du terrorisme exige une nouvelle analyse des risques personnels et des mesures pour faire face à l'exposition du personnel d'urgence. Les gouvernements ont une obligation morale de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour protéger ces travailleurs, et toutes les connaissances spécialisées doivent être mobilisées pour améliorer les services qu'ils assurent. Leur propre protection et celle des personnes qu'ils ont sauvées avec autant de courage rendent impératif que ces employés et leurs syndicats puissent participer efficacement et de manière responsable au processus de modernisation, par le biais d'un dialogue social continu. Dans ce contexte, le groupe des travailleurs s'est déclaré solidaire avec les pompiers du Royaume-Uni et leur a apporté son appui, à un moment où les pompiers étaient en butte avec un gouvernement qui affirmait rechercher la modernisation du service mais semblait être plus décidé à procéder à des compressions budgétaires. Le Syndicat britannique des pompiers (British Fire Brigades Union) avait déployé des efforts pour obtenir la modernisation de leurs services professionnels et demandait une adaptation des barèmes de salaires des travailleurs de première ligne. Le gouvernement a eu une réaction provocatrice en cherchant à imposer de nouvelles pratiques de travail sans négociation préalable, faisant ainsi fi de l'expérience acquise par les travailleurs de première ligne en ce qui concerne les pratiques qui donnent les meilleurs résultats et en refusant de parler d'augmentations salariales si des conditions aussi dictatoriales n'étaient pas d'abord acceptées. Cette approche n'était pas moderne, mais régressive, et les pompiers britanniques ont eu raison de s'y opposer. La modernisation des services publics sans un dialogue social n'a pas pour effet de moderniser mais de saper les services publics. Par exemple, des travailleurs qui s'exposent simultanément aux anciens dangers et à de nouveaux dangers doivent pouvoir disposer de l'équipement de protection dont ils ont besoin. Cela signifie qu'ils doivent pouvoir contribuer au choix de l'équipement de secours et de lutte dont ils seront dotés. Le rapport que l'OIT a établi comme document de base indique clairement que beaucoup de travailleurs des services publics risquent leur vie car ils ne disposent souvent que d'un équipement inadéquat et d'une formation insuffisante. Le rapport montre qu'il existe une contradiction stupéfiante: alors que beaucoup de gouvernements et de syndicats ont collaboré pour éliminer la discrimination entre les genres et pour que les femmes ne soient plus tenues à l'écart des services publics d'urgence comme par le passé, on attend des femmes qui sont recrutées qu'elles passent à l'action avec des vêtements qui ne leur vont pas, ce qui n'est pas seulement irrationnel mais scandaleux. Le dialogue social est tout aussi essentiel aux niveaux supérieurs de la définition de la politique et de la gestion qu'au niveau des travailleurs de première ligne.
- 12.** Ce n'est qu'une règle de bon sens que d'affirmer qu'avec des systèmes changeants les procédures et les équipements devraient correspondre à l'expérience de ceux qui sont mieux au fait de ce qui fonctionne et de ce qui ne réussit pas. Non seulement imposer le changement d'en haut va à l'encontre d'une pratique de relations professionnelles moderne, mais une telle approche ne conduit à rien de bon. Les gouvernements doivent faire suivre les mots d'éloge qu'ils prononcent envers les travailleurs des services d'urgence de dotations en ressources pour permettre à ces travailleurs d'assumer leurs

tâches correctement, avec le moins de risques possibles pour eux-mêmes et pour le public. Bien que le risque zéro n'existe pas dans le monde en général, et encore moins dans les services d'urgence, ceux qui protègent la société doivent être protégés à leur tour. Et quand ils sont blessés et traumatisés – et certains d'entre eux le seront toujours en dépit des meilleurs efforts déployés par les employeurs et les syndicats –, ils doivent bénéficier de l'appui et des services dont ils ont besoin pour se rétablir. Dans l'environnement contemporain du terrorisme urbain, les services médicaux professionnels et les qualifications de sauveteurs doivent être une composante importante d'un programme d'intervention immédiate. Les personnels médicaux d'urgence doivent, dans ce contexte, être considérés comme des partenaires égaux, dont les besoins ne devraient pas dépendre de considérations budgétaires. Conformément aux principes du dialogue social, les travailleurs ne présentent pas uniquement des revendications aux gouvernements et aux employeurs, mais ils sont également prêts à apporter leur contrepartie. Les travailleurs ont accepté ces principes par le passé, mais les syndicats ont contribué à la persistance de pratiques inacceptables qui étaient un déni d'égalité de possibilités, et ils sont en train de mettre de l'ordre dans leur maison. S'atteler à ce problème signifie toutefois qu'il faut aborder d'autres problèmes plus généraux de l'emploi et de la protection sociale. Les employeurs doivent également reconnaître que les changements de pratiques de travail qu'ils considéraient comme un facteur restrictif ne peuvent être introduits utilement que si les travailleurs concernés se sentent en sécurité dans leur travail. Les syndicats pourraient jouer leur rôle dans la modernisation des pratiques de recrutement et de rétention de leur personnel en concevant de nouvelles cultures et en améliorant l'efficacité et l'efficacéité, à condition que les gouvernements et les employeurs cherchent à coopérer équitablement, honnêtement et ouvertement pour atteindre cet objectif.

- 13.** Le représentant du gouvernement du Kenya a félicité le Bureau d'avoir soumis un rapport clair et rationnel. La réunion offre aux mandants la possibilité de procéder à un échange de vues et d'expériences sur les évolutions récentes en ce qui concerne les questions du travail, les aspects sociaux ainsi que le dialogue social dans les services publics d'urgence. Au Kenya, les forces de police se voient contraintes d'entreprendre rapidement des réformes et d'accroître leurs services en raison de l'augmentation du taux de criminalité, de l'accroissement démographique, de l'augmentation des migrations, des accidents de la circulation et de la pauvreté. La délégation du Kenya partage l'opinion qu'il est urgent de prendre toutes les mesures préventives possibles afin de parer aux risques que courent les travailleurs d'urgence. Un renforcement approprié des lois sur la sécurité et la santé, ainsi qu'une plus grande sensibilisation sur ce sujet, sont les meilleurs moyens de réduire à un minimum les accidents parmi les travailleurs. La formation continue des personnes chargées des relations publiques et du respect des droits de l'homme pourrait être une contribution importante à l'élimination de toutes les formes de discrimination et de harcèlement. Les stratégies de lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel devraient également bénéficier d'un engagement ferme des employeurs, de sanctions bien définies pour les cas de non-respect et des mesures disciplinaires contre les auteurs de tels actes. L'OIT et ses Etats Membres devraient promouvoir activement l'égalité sous toutes ses formes. Le VIH/SIDA et d'autres types de maladies transmissibles, telles que l'hépatite, constituent un autre domaine qui requiert des mesures urgentes. Son gouvernement estime que tous les travailleurs d'urgence devraient jouir des mêmes droits fondamentaux que les autres travailleurs. Des procédures de règlements justes et rapides des différends devraient devenir accessibles pour tous ceux qui n'ont pas le droit de grève. Enfin, la coordination ne devrait pas être limitée aux différentes organisations de travailleurs d'urgence, mais être élargie à d'autres partenaires du secteur privé – groupes communautaires et citoyens soucieux de leur devoir.
- 14.** Le représentant du gouvernement français a émis l'avis que le rapport était très intéressant mais qu'il devait être complété; en effet, ce rapport ne parle pas des expériences et des situations d'autres pays. La couverture du rapport semble être limitée exclusivement aux

pays anglophones. La mention fréquente d'une «militarisation» des services publics d'urgence correspond peut-être à la réalité dans les cas des pompiers et de la police, mais certainement pas dans les cas des hôpitaux et des services médicaux d'urgence. D'une façon plus générale, il aurait mieux valu aborder séparément les aspects concernant les pompiers et les questions intéressant les services de personnel médical d'urgence. Certes, ces services sont souvent coordonnés dans bien des pays, mais ils ne sont pas interdépendants. L'orateur a fait plusieurs propositions de modifications pouvant être apportées au document afin d'avoir une couverture plus complète – modifications allant notamment des règlements en vigueur à d'autres dispositions légales relatives aux pompiers, à la fourniture de services médicaux d'urgence et à la police. Lorsque le rapport parle de ressources disponibles pour les services d'urgence, il aurait mieux valu employer les termes d'«affectations de fonds», car il s'agit vraiment d'une question politique d'affecter ou de ne pas affecter des fonds à de telles fins. L'orateur a mis l'accent sur l'importance des principes légaux pour les services d'urgence, tels que le droit des patients à un traitement gratuit; par ailleurs, diverses directives de l'Union européenne contiennent des dispositions détaillées sur les conditions de travail et les questions de sécurité et de santé. Lorsque le rapport traite des droits des travailleurs des services d'urgence, il devrait accorder une plus grande attention aux droits de ces travailleurs en ce qui concerne des questions telles que la déontologie, la probité, le respect de la dignité humaine, l'égalité de traitement et la confidentialité. Sa délégation serait heureuse de soumettre par écrit des modifications pouvant être apportées au rapport. Le Québec, au Canada, fournit un excellent exemple de bonnes pratiques. Voilà dix ans, il a reçu un programme pour gérer les problèmes liés au stress et assurer un appui psychologique aux médecins participant aux interventions d'urgence, les plus susceptibles d'éprouver ce type de difficultés. Sa délégation rédige un texte de modifications et de complément d'informations et principes concernant différentes sections du rapport et portant sur les dispositions juridiques en France et dans l'Union européenne; le travail d'équipe; les rémunérations; la gestion du stress et l'accompagnement; la coordination entre les SPU et autres services et le dialogue social.

15. Le représentant du gouvernement de l'Equateur a remercié le Bureau pour son intéressant rapport d'information, tout en déplorant le fait qu'il se borne aux pays anglophones. Davantage de renseignements sur la situation des pays d'Amérique latine, où catastrophes naturelles, pollution et manque d'infrastructures posent des problèmes aux agents des services d'urgence, l'enrichiraient. Il espère que la réunion parviendra à régler ces problèmes et suggérera des moyens qui permettront aux services d'urgence de continuer à fonctionner efficacement, même dans les pays éprouvant des difficultés économiques.
16. Un observateur, le secrétaire général adjoint de Public services international (PSI), a félicité le Bureau pour son rapport d'information. La plupart des 620 organisations membres, réparties dans 147 pays, représentent des agents des services publics d'urgence. L'orateur a fait valoir le rôle grandissant de ces agents dans un monde moderne où augmentent la violence et les catastrophes naturelles, de même que, dans différents pays, les incidents et accidents quotidiens qui alourdissent leur charge de travail et leurs responsabilités. Lors d'une cérémonie spéciale marquant la journée de commémoration des travailleurs, le 29 avril 2002, le Directeur général du BIT a demandé à l'assistance de réfléchir aux dangers courus par une catégorie particulièrement vulnérable de travailleurs, ceux des services d'urgence, en particulier pompiers, conducteurs d'ambulances, médecins et infirmiers, policiers et policières. Brian Cleary, hôte spécial, de l'Association internationale des pompiers de New York, a exhorté «... nos employeurs, nos municipalités à s'associer à notre engagement non seulement après la tragédie, mais avant qu'une nouvelle se produise». Ce n'est pas la première fois qu'il est question du rôle du dialogue social pour assurer des services de qualité bien gérés, efficaces et responsables. La présente réunion devrait s'inspirer des résultats obtenus dans les précédentes réunions de l'OIT. Comme le précise le rapport, le manque de ressources des services d'urgence

dans de nombreux pays en développement a des conséquences redoutables tant pour les agents concernés que pour les citoyens de ces pays. Des efforts devraient être consacrés à l'amélioration des services publics et services d'urgence en investissant dans les infrastructures de base tout en veillant à ce que les agents soient dûment respectés, convenablement rétribués pour la tâche accomplie, bénéficient de la sécurité de l'emploi et que leurs droits au travail soient dûment reconnus.

17. Un observateur, le secrétaire général de la Fédération internationale du personnel des services publics (INFEDOP), a recommandé la plus large diffusion possible tant du rapport d'information que des notes sur les travaux de la réunion. Il importe de souligner la spécialisation croissante et les hautes compétences techniques des effectifs des services publics d'urgence. Les autorités, responsables de ces services, doivent s'assurer que des mesures adéquates, assorties d'une répartition logique des ressources, sont en place pour faire face à toute catastrophe dans des conditions d'évolution constante. La violence laissant des traces physiques et sociales, il faut pour surmonter les traumatismes adopter une approche holistique, en assurant la protection des intervenants. L'INFEDOP a conçu, au titre de son programme sur la santé et la sécurité, des directives – Critical Incident Stress Debriefing (CISD) – visant à rétablir la cohésion du groupe. Il importe d'instaurer une évaluation permanente des risques afin de renouveler et de fournir des équipements de protection individuels destinés aux agents des services publics d'urgence. Renforcer l'esprit d'équipe s'impose également pour assurer des services efficaces. Bien qu'il soit trop tôt pour tirer des conclusions, la réunion devrait offrir l'occasion de soulever différentes questions particulièrement importantes pour le secteur.
18. Un observateur du Conseil international des infirmières a fait remarquer le caractère actuel de la réunion. Selon une enquête menée au Royaume-Uni, 22 pour cent des services d'ambulance emploient directement des infirmières, même en qualité de secouristes. La plupart des conseils de district en Suède appliquent des normes en matière d'effectifs qui obligent d'associer les infirmières diplômées aux équipes d'ambulanciers. Toutefois, la représentation des infirmières dans le rapport d'information du Bureau est décevante et prête à confusion car, d'après une enquête récente des services ambulanciers aériens, les infirmières participent à 99 pour cent des équipes médicales des services publics et d'urgence. Il conviendrait de corriger ces imprécisions lors des débats et dans les conclusions de la réunion. Le rapport d'information n'en fournit pas moins un excellent cadre de discussion même si, faute de statistiques sur les services médicaux d'urgence, l'indication des prestations, structures et conditions de travail de ces services demande un effort supplémentaire. Un dialogue social ne pourra déboucher sur des décisions bien étayées qu'au moyen de statistiques sûres et ciblées sur les services publics d'urgence. Les participants apporteront assurément de précieuses données qui aideront la réunion à adopter des directives et résolutions pertinentes. La violence accrue sur le lieu de travail préoccupe fortement le secteur de la santé et ceux qui contribuent à fournir des services publics d'urgence. Le programme conjoint OIT/ICN/OMS/PSI relatif à la violence sur le lieu de travail dans le secteur de la santé vient de publier les résultats de recherches internationales et des directives cadres abordant la question. Ces dernières suggèrent de réduire la violence sur le lieu de travail, tout en soulignant deux questions d'importance primordiale: effectifs et panachage des compétences. Les agents des services publics d'urgence ont le droit et le devoir de participer à l'élaboration de normes en matière d'effectifs qui garantissent une réserve de compétences pour des services de qualité. Un dialogue social transparent et suffisamment étayé permet à toutes les parties prenantes d'aborder l'ensemble des besoins, notamment en matière de conditions de travail, de sécurité et de santé et de ressources humaines.
19. Un membre travailleur a rappelé la préoccupation au Japon concernant les pertes d'emploi dans les services publics d'urgence, dues en grande partie à la déréglementation et la privatisation. Bien que le nombre de pompiers augmente peu à peu, et que les directives

d'application relèvent des autorités municipales, les besoins actuels ne peuvent être satisfaits. La plupart des pompiers travaillent déjà 60 heures par semaine. Le manque de participation des travailleurs pose également un problème ardu: les pompiers de première ligne n'ont pas voix au chapitre dans l'établissement des normes. Dans l'ensemble, il existe une pénurie générale de main-d'œuvre et il est impératif de vouer un effort concerté pour y remédier. Le dialogue social en est l'instrument essentiel.

Discussion point par point

Emploi

- 20.** Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a analysé un certain nombre de préoccupations et proposé certaines solutions. Pour remédier au manque d'effectifs, on pourrait encourager les jeunes et les minorités ethniques à poursuivre leur carrière dans les services publics d'urgence; quant à la parité des sexes, davantage de femmes sont entrées dans ces services, dans les pays en développement, ces dernières années. La lutte contre le feu demeure largement un travail d'hommes, alors que des infirmières sont recrutées comme conductrices d'ambulance. Il faudrait, pour surmonter les difficultés financières des pays en développement, réserver des fonds pour les services publics d'urgence et non les placer dans des caisses nationales de la santé. Parallèlement, les efforts devraient tous tendre à prévenir les catastrophes évitables, et une meilleure coordination devrait être instaurée pour les postes de contrôle. De même, il faudrait encourager un meilleur travail en réseau et échange de technologies parmi les différents services. La participation communautaire aux services publics d'urgence est également essentielle en matière de prévention, et il faut prévoir une coordination plus étroite entre les systèmes généraux de soins de santé et les services publics d'urgence. L'accès à ces services devrait être gratuit pour les victimes de traumatismes, d'accidents ou de blessures.
- 21.** Un membre travailleur a fait valoir le rapprochement entre employeurs et travailleurs, constatant que le capital humain fourni par ces derniers complète le capital économique des premiers, les deux étant nécessaires pour parvenir à un résultat. Les employeurs devraient associer les travailleurs au développement de leurs entreprises, notamment à la question importante de la valorisation des services publics d'urgence. Selon le rapport, à Sri Lanka par exemple, 67,6 pour cent de la population reproche aux services publics d'urgence de ne pas être à la hauteur de ses attentes. Une meilleure formation du personnel, des cahiers de charges et des définitions d'emploi sont nécessaires pour assurer la qualité des services. Dans ce contexte, il convient de ne pas perdre de vue que le personnel des services d'urgence de première ligne doit faire face directement aux problèmes et que, par conséquent, sa participation à la prise de décisions est d'autant plus importante. Le dialogue social est également nécessaire pour permettre aux travailleurs de négocier leurs conditions d'emploi et leur contrat. La convention de l'OIT n° 87 est universellement applicable, y compris en ce qui concerne le travail dans des services publics d'urgence. La discrimination fondée sur le sexe, dont l'existence est rendue manifeste par le fait que seul un petit nombre d'infirmières ont trouvé un emploi dans ce secteur, doit également être abordée. Le travail des pompiers peut être effectué aussi bien par des hommes que par des femmes, et les objectifs de recrutement et de formation devraient être modifiés en tenant compte de cette réalité. Les mécanismes de règlement des différends sont importants pour ces services, car si un conseil de conciliation n'est pas en mesure de régler rapidement des conflits les travailleurs peuvent avoir l'impression qu'on les néglige et être démotivés. Enfin, des normes de compétences en matière de formation sont nécessaires si l'on veut attirer des jeunes dans ce secteur.
- 22.** Plusieurs membres travailleurs ont présenté des commentaires sur les effets que les difficultés économiques ont sur les services publics d'urgence de leur pays. L'Argentine,

par exemple, doit faire face à un accroissement de l'insécurité en raison de la récession économique et des conditions imposées par les institutions de Bretton Woods. Le gouvernement a interdit l'affectation de fonds aux pompiers, ce qui pourrait laisser prévoir encore une plus grande insécurité. En 2002, 70 policiers ont perdu leur vie dans l'exercice de leurs fonctions, et les travailleurs de ce secteur ne jouissent pas de la liberté syndicale. Pour les travailleurs des services médicaux d'urgence, la situation s'améliore toutefois légèrement. En République dominicaine, la situation est sensiblement aggravée par les politiques d'ajustement structurel, le capitalisme effréné et la mondialisation. Les travailleurs des services publics d'urgence sont en grande majorité des volontaires qui travaillent 24 heures sur 24 et gagnent 2 400 pesos, sans disposer de la moindre protection. Il en va de même pour les 27 000 policiers du pays (huit millions d'habitants) qui travaillent 24 heures sur 24 et se heurtent à des délinquants dans la rue pour un salaire de 2 700 pesos. Les services médicaux d'urgence, appelés «mobimed», appartiennent au secteur privé et sont payants. Ces services sont toutefois insuffisants pour s'occuper de tous les accidents de la circulation; alors, c'est soit la police, soit le service de protection civile ou le service des pompiers qui doit s'en charger. Le service de protection civile offre des prestations paramédicales, mais il ne dispose pas d'infirmières pour ce type d'urgence. Au Pakistan, les services publics d'urgence ont aussi beaucoup souffert de la privatisation, des restructurations et de la désyndicalisation. Des sociétés multinationales et des employeurs privés licencient une partie de leur personnel et le remplacent par du personnel temporaire ou des travailleurs payés à la journée qui ne bénéficient pas de la liberté syndicale. Des millions de travailleurs vivent au-dessous du seuil de pauvreté, et les cas de jeunes chômeurs qui se suicident sont nombreux. Le gouvernement a décidé de réduire les effectifs de l'ensemble du secteur public sans introduire de mesures pour atténuer l'impact d'une telle décision. En Inde, les services publics d'urgence très centralisés n'existent en général qu'en zone urbaine.

23. Un autre membre travailleur a relevé qu'aux Etats-Unis le problème est plutôt dû à l'affectation qu'à l'existence de fonds, étant donné que les services publics d'urgence ne sont qu'une annexe des services de santé. La probabilité de décéder ou de souffrir d'une lésion à la suite d'une catastrophe est faible, mais à l'âge de la vieillesse, chacun peut avoir besoin d'une ambulance à un moment ou un autre. Le gouvernement réduit de plus en plus ses investissements dans les services publics d'urgence et devient de plus en plus dépendant de sociétés privées.
24. Un autre délégué travailleur a relevé les progrès réalisés au Royaume-Uni en recrutant du personnel parmi les minorités ethniques pour résoudre les problèmes de dotation en personnel et en ressources insuffisante, en élaborant des approches de prévention, en s'attendant aux problèmes de la formation et des équipements de protection personnelle. Un conflit majeur doit toutefois encore être réglé. Les travailleurs essaient de convaincre le gouvernement que de l'argent frais devrait être investi. Le service des pompiers est devenu plus important et plus moderne, et il poursuit ses efforts dans ce sens. Les tentatives d'impliquer la communauté dans de tels efforts ont donné de bons résultats – des services de pompiers de qualité et efficaces. Les travailleurs aspirent à une amélioration générale, tandis que les employeurs cherchent beaucoup plus à réduire les dépenses et à rationaliser. Le dialogue social est certes important, mais les travailleurs ne peuvent pas s'engager dans des négociations qui auraient pour conséquence l'érosion de la qualité des services ou la réduction des services d'urgence. Le dialogue social est bien accepté s'il permet d'améliorer et de développer le secteur, mais non quand il vise à imposer une réduction ou l'érosion des services d'urgence au nom de la modernisation. De même, des ressources et des fonds doivent être affectés pour réduire les risques et les cas de décès non seulement dans les services des pompiers, mais également au sein des communautés que ces services desservent.

-
25. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a évoqué le besoin de politiques spécifiques à mettre en place pour augmenter l'embauche de femmes dans les services publics d'urgence et faire progresser l'égalité entre les sexes. Bien que, dans de nombreux pays, beaucoup de progrès aient été accomplis dans ce domaine, surtout dans la police et les services médicaux d'urgence, beaucoup reste encore à faire. C'est particulièrement le cas chez les personnels de lutte contre l'incendie qui restent, dans leur grande majorité, des hommes. Les préjugés contre le recrutement des femmes sont encore tenaces, et il faut travailler pour modifier ces comportements. Le manque de dispositions prévoyant un congé de maternité ou permettant un meilleur équilibre entre vie familiale et contraintes professionnelles fait également obstacle à l'emploi des femmes. La stricte application des lois en vigueur sur l'égalité entre les sexes et la mise à disposition de crèches pourraient, en pratique, améliorer la situation. La formation professionnelle des femmes dans les services publics d'urgence contribuerait également à l'élimination des préjugés sexistes. Un problème doit enfin attirer notre attention: le salaire des hommes tend à progresser plus vite que celui de leurs homologues féminins, et cela même dans les pays où le recrutement des femmes dans les services médicaux d'urgence s'est amélioré.
26. Un membre travailleur (Royaume-Uni) estime que la diversité sur le lieu de travail est un objectif que tous les Etats Membres devraient s'efforcer d'atteindre à travers un processus transparent et ouvert de dialogue social. Les représentants des syndicats et des organisations de travailleurs devraient également établir des structures de soutien qui protègent de la discrimination les travailleurs des minorités. Des campagnes actives de recrutement visant des catégories de population sous-représentées pour faire en sorte que les services publics d'urgence soient représentatifs de leurs communautés seraient les bienvenues, mais de telles stratégies de recrutement devraient éviter d'avoir un impact négatif sur les normes minimales de recrutement. La diversité progresse au cours du temps grâce à des lois antidiscriminatoires et des politiques de soutien à la famille. Les organismes représentant les employeurs et les travailleurs doivent aider à mettre en œuvre une politique solide qui améliore l'équilibre entre vie familiale et professionnelle et s'engage à lutter pour l'éradication de toute discrimination d'ordre racial et sexuel et de toute manifestation d'ostracisme et d'homophobie. Le droit de tout employé à être traité avec respect et dans la dignité doit être souligné, et les employeurs et les cadres doivent clairement savoir que c'est à eux de veiller à la mise en œuvre de politiques allant dans ce sens. Il doit être aussi clairement établi que les employés doivent se plier à ces politiques au risque de se voir soumis à des procédures disciplinaires. Un environnement de travail décent est important pour retenir le personnel.
27. Le porte-parole des travailleurs a fait remarquer que les conventions de l'OIT n^{os} 100 et 111 ont eu une influence positive sur le problème de la discrimination. Les gouvernements doivent introduire les principes de ces conventions dans leurs législations nationales pour que les objectifs de ces conventions puissent être atteints. Une fois ces principes ratifiés, ils devraient être mis en application en impliquant les syndicats et à travers un processus de dialogue social. Bien que des requis d'ordre physique limitent l'entrée des femmes dans certains services de lutte contre les incendies, cela ne signifie pas qu'aucune femme ne puisse présenter sa candidature et travailler dans ces secteurs. Toutes les mesures visant à supprimer les obstacles artificiels qui s'opposent à l'entrée des femmes dans le monde du travail doivent être prises. En outre, des formations spécifiques doivent être mises en place pour sensibiliser les personnes et développer leur prise de conscience pour que les préjugés ne déteignent pas négativement sur l'ambiance des lieux de travail. Dans les pays multiethniques, les employeurs devraient être contraints à fournir des informations sur la composition ethnique de leurs services afin que des programmes de discrimination positive puissent être institués en se fondant sur les caractéristiques spécifiques des communautés desservies. Le dialogue social doit aider à identifier les besoins en équipements appropriés, particulièrement en ce qui concerne les femmes, pour

éviter une approche globale et non adaptée. En outre, les femmes doivent jouer un rôle de premier plan dans le dialogue social pour faire entendre clairement leur voix.

28. Le représentant du gouvernement du Japon a évoqué certaines sections du rapport du Bureau reprenant des chiffres du Livre Blanc de la politique japonaise concernant le nombre de femmes employées dans la police. Il propose que l'on procède à de légères corrections afin que les chiffres évoqués par le rapport correspondent à ceux du Livre Blanc.

Conditions de travail

29. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a émis l'avis qu'il faudrait sensibiliser le corps législatif sur la valeur du dialogue social en tant que mécanisme permettant aux travailleurs de négocier leurs conditions de travail et leurs salaires. Dans certains pays, la police n'a absolument pas le droit de faire grève, tandis que dans d'autres le droit de s'affilier à des syndicats est assorti d'une limitation en ce qui concerne le droit de grève. Dans beaucoup d'autres pays, néanmoins, il y a des forums au sein desquels un dialogue social peut avoir lieu, et les questions de salaires et de conditions de travail sont abordées dans le cadre de négociations entre les forces de police, les syndicats de policiers et le gouvernement. Dans d'autres pays encore, où il n'y a pas de syndicats reconnus ou de forums de négociation, il existe toutefois des mécanismes qui offrent la possibilité d'établir une certaine forme de dialogue social sur les conditions de travail. On pourrait promouvoir le dialogue social à tous les niveaux pour améliorer l'efficacité des services, les conditions de travail et les salaires. Il convient également de souligner que les services d'urgence sont assez différents par rapport à d'autres secteurs; ces services doivent être en mesure de constituer des équipes, en étant avertis très peu de temps avant ou sans avis préalable du tout. L'organisation du travail ne peut par conséquent pas être envisagée de la même manière que dans les autres secteurs.
30. Plusieurs membres travailleurs ont mentionné des expériences qu'ils ont faites dans leur propre pays en ce qui concerne le dialogue social sur les conditions de travail et les salaires dans les services publics d'urgence. Au Japon, le principal objectif des pompiers, qui sont classés dans la catégorie des fonctionnaires civils municipaux, est d'obtenir la reconnaissance du droit de faire grève, car le droit de grève leur est refusé à l'heure actuelle. Les dispositions de la convention n° 87 de l'OIT ne sont pas applicables aux pompiers; les conditions de travail des pompiers sont décidées unilatéralement par leur employeur. Il faut promouvoir la ratification et l'application des conventions de l'OIT pertinentes par le gouvernement japonais afin que la situation actuelle soit corrigée.
31. Au Pakistan, le gouvernement a introduit une nouvelle politique du travail dont l'objectif déclaré est de donner effet aux recommandations d'une conférence tripartite nationale sur le travail tenue en juillet 2001. Les dispositions législatives qui sont entrées en vigueur vont toutefois à l'encontre des obligations acceptées par le gouvernement, à savoir que la nouvelle législation du travail serait conforme à la Constitution nationale ainsi qu'aux obligations que le gouvernement s'est engagé à respecter en ratifiant les conventions fondamentales n°s 22, 87, 98, 100, 105 et 111. La législation actuellement en vigueur limite l'exercice des droits fondamentaux des travailleurs, et notamment les droits syndicaux du personnel des services publics d'urgence.
32. Contrairement à la situation qui prévaut au Japon et au Pakistan, le personnel des services publics d'urgence de l'Argentine et de l'Afrique du Sud peut engager un dialogue social pour discuter des besoins et des préoccupations des travailleurs. Un gouvernement de province en Argentine a décidé dernièrement, par exemple, en consultation avec les travailleurs de divers services publics d'urgence, d'incorporer les médecins dans les

ambulances. Les partenaires sont convenus des mesures devant être prises pour limiter, dans toute la mesure du possible, les dangers lors d'un accident ou d'un incident dangereux. En Afrique du Sud, un dialogue social actif existe à divers niveaux de la prise de décisions économiques et sociales, à l'échelon local et à l'échelon national. Les divers partenaires ont ainsi la possibilité d'exercer une influence sur l'élaboration des politiques afin de préserver leurs intérêts. Un fait particulièrement important en Afrique du Sud est que le gouvernement s'est engagé à veiller à ce que le dialogue existe bien dans la réalité. Les dispositions législatives relatives aux relations professionnelles permettent de réglementer les droits d'organisation des syndicats et de promouvoir la négociation collective à tous les niveaux. La liberté syndicale est reconnue à tous les travailleurs, y compris aux policiers. Bien que la loi sur les relations professionnelles (Labour Relations Act) considère la police comme un service essentiel, un accord sur l'obligation d'assurer un service minimum prévoit que, si les policiers décident de se mettre en grève, des effectifs minimaux doivent continuer à assumer le service. L'expérience de l'Afrique du Sud semble montrer que le dialogue social est le seul moyen d'assurer des relations professionnelles permettant d'atteindre les objectifs des services publics d'urgence. Des expériences positives similaires ont été signalées en République dominicaine, où le dialogue social a contribué à l'instauration de relations professionnelles harmonieuses et à une négociation effective des salaires dans divers secteurs, y compris dans les services publics d'urgence.

- 33.** Le porte-parole des travailleurs a souligné les fonctions exceptionnelles remplies par les services publics d'urgence. Leurs agents ne devraient pas, en raison de ces mêmes fonctions, être pénalisés par l'impossibilité de participer au dialogue social. Le fait est admis que, là où existent des mécanismes de dialogue social, règne l'harmonie sur le lieu de travail et le refus du dialogue social engendre le conflit. Une reconnaissance officielle de la valeur du dialogue social s'impose.
- 34.** Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a fait remarquer qu'il est difficile d'établir l'équité salariale entre pompiers et policiers, les deux groupes relevant d'autorités différentes. Leurs fonctions différant aussi, il est préférable de traiter la question des rémunérations cas par cas, plutôt que de chercher à imposer une normalisation à l'échelle nationale. En Inde, par exemple, les services du feu relèvent essentiellement des administrations locales ou de district, les rémunérations étant fixées en accord avec les intéressés. Les traitements sont également liés au coût de la vie, qui varie passablement entre centres métropolitains et districts ruraux. La question de l'équité salariale n'est donc pas pertinente, excepté pour les emplois de même niveau et au même endroit.
- 35.** Un membre travailleur a attiré l'attention sur l'absence totale, dans l'équation, des services médicaux d'urgence, constatant que trop souvent le rôle de leurs agents est méconnu. Pourtant, ces personnels doivent intervenir dans les mêmes circonstances, aux côtés des pompiers et des policiers. L'orateur a précisé, aux fins du rapport, que dix personnes des services médicaux d'urgence ont péri le 11 septembre lors des attentats de New York; 160 autres ont été blessées, dont la moitié handicapées à titre permanent ou partiel. Selon une nouvelle étude, le taux de mortalité professionnelle des agents des services médicaux d'urgence avoisine 12,5 pour cent, alors que le rapport du BIT indique une moyenne nationale de 5 pour cent. En outre, ce personnel touche une rémunération d'environ 20 pour cent inférieure à celle de leurs homologues des services de police et des pompiers, l'écart grandissant avec le grade. A travail égal, salaire égal: les différences visant à tenir compte des exigences en matière d'éducation et du niveau de formation devraient être traitées par le dialogue social. Faute de régler la question de l'équité, il s'ensuit une augmentation des coûts de formation pour les employeurs qui doivent pourvoir aux vacances de postes dues à des taux élevés de renouvellement.

-
36. Le porte-parole des travailleurs a suggéré de reconnaître certains critères sur lesquels pourraient se prononcer les gouvernements. Le dialogue social est le meilleur moyen d'élaborer les moyens qui permettraient de comparer les fonctions et de tenir compte de l'importance de chacune en vue de fixer des rémunérations équitables entre les services.
 37. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a approuvé la notion de salaire minimum et conditions décentes de travail comme objectif idéal des services publics d'urgence, même si cet idéal varie selon les circonstances. Des efforts devraient également tendre à adopter des régimes salariaux équitables qui garantissent une rémunération comparable pour un travail de valeur analogue dans des régions géographiques analogues.
 38. Un membre travailleur (République dominicaine) a signalé que, dans son pays, les policiers peuvent prendre leur retraite après vingt ans de service avec une pension allant de 1 500 à 5 000 pesos selon leur échelon, mais que les pompiers n'ont pas cette possibilité. Il s'ensuit que ces derniers sont enclins à partir très tard à la retraite, qu'ils décèdent souvent en service pour n'avoir pu la prendre. Le personnel des services médicaux d'urgence se heurte aux mêmes difficultés: une loi de 1981 leur offre une possibilité de retraite anticipée, mais, n'étant pas appliquée uniformément, ce personnel est contraint de continuer à travailler jusqu'à un âge très avancé.
 39. Un membre travailleur (Cameroun) a souligné qu'un salaire minimum décent devrait suffire à assurer le pain quotidien. Son pays a adopté un programme de saine conduite des affaires publiques qui contient l'engagement d'assurer aux travailleurs un salaire minimum et des conditions décentes de travail. Fixé à 23 514 francs CFA (environ 36 euros), ce salaire mensuel minimum, dérisoire, n'est même pas appliqué. Les revendications des travailleurs visant son application sont entravées, faute d'un véritable dialogue social dans le secteur public. Leur succès dépendra de l'éventuel établissement de mécanismes juridiques permettant un dialogue social permanent sur le salaire minimum et les conditions décentes de travail.
 40. Le porte-parole du groupe des travailleurs a affirmé que la question d'un salaire minimum vital est d'ordre politique et doit être décidée par chaque gouvernement. Toutefois, selon les enquêtes du BIT, ce minimum est bénéfique pour la fourniture de services. Il est également clairement reconnu que les normes salariales sont un facteur de recrutement et de maintien en fonction du personnel. Il existe différentes façons de déterminer le salaire minimum. Aux Etats-Unis, par exemple, Etats, districts et municipalités prescrivent des salaires minimums concernant tous les entrepreneurs et services contractuels.
 41. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs, analysant la question de la viabilité des caisses de pensions dans la perspective d'assurer une retraite décente aux agents des services publics d'urgence, a estimé que la situation est satisfaisante dans certains pays, contrairement à d'autres. Le droit des travailleurs de ces services à une pension décente a été admis et il existe des caisses de prévoyance efficaces. Dans certains pays, la retraite anticipée est une possibilité offerte au personnel de ces services, notamment celui des services du feu. Dans d'autres, même dans le cas de retraite anticipée, une pension complète est accordée. La Suède offre un exemple de bonne pratique en matière de pensions et de prestations de retraite des travailleurs des services publics d'urgence.
 42. Un membre travailleur (Etats-Unis) a précisé qu'à New York les policiers et les pompiers peuvent prendre leur retraite après vingt ans de service, le personnel des services médicaux d'urgence après vingt-cinq ans. Il n'existe pas d'âge minimum à cet égard et les membres commencent à recevoir leur pension dès leur départ à la retraite. S'ils partent après avoir accompli la durée maximale de service, ils perçoivent 50 pour cent de leur rémunération de base. Ceux frappés d'invalidité dans l'accomplissement de leurs fonctions par suite d'une

lésion ou pour avoir contracté une maladie transmissible perçoivent 75 pour cent de leur rémunération de base, exonérés d'impôts. Les pensions sont versées par une caisse à laquelle cotisent employeurs et membres et qui est gérée par un administrateur municipal, chargé des investissements en consultation avec des représentants tant des employeurs que des travailleurs. Au Royaume-Uni, en revanche, les fonds de pension des brigades de sapeurs-pompiers ne sont ni assurés – quoique souscrits par le gouvernement – ni investis: les contributions versées par les salariés servent à payer les pensions des retraités du moment. Le nombre de retraités commençant à dépasser celui des actifs, la solvabilité de la caisse est menacée, laissant l'employeur face au dilemme de réduire les prestations ou de prolonger la durée minimale de service.

43. Un autre membre travailleur (Allemagne) a émis l'avis que le terme «fonds de pension» devrait être remplacé par le terme plus général d'«assurance-vieillesse» car les fonds de pension ne constituent qu'une façon de financer la retraite. Dans certains cas, un âge de départ à la retraite plus bas avec des prestations de retraite complètes – ce qui existe déjà dans certains pays – devrait être envisagé si des problèmes de santé rendent une telle retraite nécessaire.
44. Le porte-parole du groupe des travailleurs a relevé que des systèmes et régimes de pension existent au moins dans les pays industrialisés, bien qu'ils soient parfois inadéquats. La réalité dans les pays en développement est très différente, même quand des systèmes assez perfectionnés existent sur le papier. Il faudrait qu'il soit universellement reconnu que tous les travailleurs devraient avoir droit à une pension à la fin de leur vie de travail, la forme d'une telle pension devant être déterminée en tenant compte du contexte local. Tous les gouvernements devraient accepter le droit des travailleurs de prendre part au dialogue sur ce sujet. La norme minimale devrait être que les travailleurs doivent recevoir une pension.
45. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a pensé qu'il ne pouvait pas y avoir de solution universelle pour les questions de retraite. Il a cité l'exemple de l'Inde où les travailleurs des services publics d'urgence dépendent des règlements des divers Etats et des administrations de la municipalité, ou du district qui les emploie. Il a reconnu que le dialogue social est en général un bon moyen d'aborder ce sujet; un tel dialogue ne peut toutefois pas exister exclusivement pour un groupe de travailleurs car toute détermination d'une pension ou d'un salaire doit être basée sur une comparaison des rémunérations et des pensions versées à diverses autres professions.

Planification en matière de ressources humaines

46. Le porte-parole du groupe des travailleurs a estimé que, dans beaucoup de pays, l'on ne faisait pas grand cas de certaines fonctions assumées par les services publics d'urgence et que l'on ne reconnaissait pas suffisamment la valeur des personnes qui se chargent de ces tâches. De surcroît, les salaires et les prestations insuffisantes de certains de ces travailleurs contribuent certainement à la corruption existante. Des programmes officiels de participation à des activités en faveur de la communauté, qui cherchent à recruter du personnel dans la communauté devant bénéficier des services, pourraient avoir un certain impact sur les attitudes au sein de la communauté et contribuer à ce que ces services soient davantage tenus en estime. L'éthique doit jouer un rôle dans les processus de recrutement et de maintien du personnel; les services seront alors mieux appréciés par la communauté qu'ils desservent.
47. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs s'est rallié à l'idée qu'il est nécessaire d'améliorer les politiques de recrutement et de maintien du personnel et qu'il convient de tenir compte de critères ethniques et d'autres formes de diversité. En outre, il est tout aussi indispensable de créer de meilleurs partenariats et d'obtenir la confiance des

communautés; c'est dans ce contexte que l'on peut envisager un recrutement parmi les diverses communautés.

Sécurité et santé au travail

48. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a souhaité l'instauration d'un dialogue social multipartite sur les questions de l'amélioration de la sécurité et la santé dans les services publics d'urgence, et sur l'introduction d'un équipement de protection personnel pour les travailleuses. Le dialogue social a été utilisé pour améliorer l'efficacité des services publics d'urgence dans un certain nombre de pays, tout particulièrement en Europe, et pour inculquer des attitudes positives au personnel des services publics d'urgence.
49. Un membre travailleur (Japon) a signalé que les taux de mortalité et de lésions corporelles étaient élevés au Japon en raison des dysfonctions dont souffrent les services des pompiers. La proportion des accidents survenant au cours de la formation est d'environ 30 pour cent et la situation s'aggrave. La loi sur la sécurité et santé au travail ne comporte aucune disposition relative aux emplois dangereux existant dans les services publics d'urgence et ne fait aucune différence entre ces emplois et les autres; les mécanismes de dialogue social existant sont insuffisants et les décisions relatives à l'équipement de protection personnel sont prises unilatéralement par les autorités. La proportion de femmes pompiers – un pour cent – est très faible et aucune amélioration ne peut être espérée dans ce domaine sans l'amélioration correspondante de la sécurité et santé au travail dans ce service. L'examen de ce sujet, avec la participation du personnel, doit notamment porter sur les risques liés au travail et sur la garantie d'une éducation et d'une formation suffisantes. L'échange d'informations sur la sécurité et santé au travail dans les services de pompiers à l'échelon international doit également être amélioré.
50. D'autres membres travailleurs ont tenu des propos rassurants sur ce qu'il se passe dans leurs pays. En Allemagne et au Royaume-Uni, par exemple, les équipements de protection individuels respectent les directives de l'Union européenne et le dialogue social fonctionne. Les pompiers veulent éviter d'être blessés et leurs employeurs ne veulent pas que des accidents surviennent pour de simples économies réalisées sur le matériel. Le dialogue social sur la protection est accepté par toutes les parties concernées dans ces deux pays, mais également dans toute l'Europe. Il est temps de montrer que le dialogue social sur le sujet peut prendre une dimension mondiale.
51. Le porte-parole des travailleurs a fait remarquer qu'au vu des précédents commentaires, toutes les parties témoignaient d'un accord total sur le sujet. Il a cependant regretté que l'éducation sur la santé et la sécurité, pourtant primordiale, fasse les frais de la faiblesse des budgets et du manque global de ressources. Il a attiré l'attention sur les principes directeurs de l'OIT concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail², qui traitent du besoin de répondre par la gestion aux problèmes de santé et de sécurité. Il a fortement recommandé aux employeurs de relire ce document qui rend compte du fait que la réussite est au rendez-vous lorsque les travailleurs sont invités à participer intégralement au processus de concertation.
52. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a déclaré qu'un grand nombre de pays ont adopté une législation répondant aux besoins de l'ensemble des travailleurs, y compris ceux des services publics d'urgence. Les travailleurs des services publics d'urgence devraient, selon lui, participer à l'élaboration des normes de sécurité et être

² BIT: *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail*, ILO-OSH 2001.

impliqués dans tout ce qui touche à la conception des équipements de protection individuels.

- 53.** Le représentant du gouvernement du Bénin a ajouté que, dans certains pays, des réglementations spécifiques portant sur la protection des pompiers et de la police ont été mises en place. Il a reconnu qu'il existait un fort besoin de coopération régionale en la matière afin que l'on puisse procéder à un échange d'informations et de connaissances entre pays développés et pays en développement.
- 54.** Un membre travailleur (Royaume-Uni) a affirmé que la participation des travailleurs aux décisions liées aux procédures de sécurité et au choix des équipements de protection individuels était vitale et dans l'intérêt des personnels et du public. Il a déclaré qu'il fallait tirer profit de l'expérience et du savoir des pompiers et que le dialogue social constituait une fantastique occasion de promouvoir et de partager ces connaissances.
- 55.** Un membre travailleur (Inde) a appelé à une vision unitaire, quant au problème de la sécurité des personnes employées dans les services publics de sécurité. Il a déclaré qu'une coopération internationale doit se mettre en place pour aider les pays en développement à acquérir du matériel et des équipements appropriés pour leurs services de lutte contre l'incendie et leurs autres services publics d'urgence.
- 56.** Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a reconnu qu'il existait un réel besoin de prise en charge du stress dans les services publics d'urgence, mais peu de pays ont mis en place des dispositifs officiels à cet effet. Le Japon est un des pays où des mesures appropriées sont en train d'être adoptées. En Inde, le yoga et la méditation sont encouragées; l'on incite les travailleurs à se soutenir mutuellement et des procédures de débriefing sont mises en place. Quelques efforts sont également faits pour développer des systèmes de soutien psychologiques comme au Québec, par exemple, où une étude a été menée sur les effets du stress et sur la manière dont il peut être pris en charge.
- 57.** Le représentant du gouvernement de la France a déclaré que, dans son pays, la législation en matière de santé et de sécurité des travailleurs était applicable aux agents appartenant aux agents des services publics d'urgence. Cette réglementation est regroupée pour l'essentiel dans le livre II du Code du travail; elle résulte de la transposition de directives européennes et est applicable aux agents des services publics en général et des SPU en particulier, avec toutefois quelques restrictions marginales inhérentes à la nature même de l'activité de certains services d'urgence. Il existe notamment l'exercice du droit de retrait qui permet à un travailleur de se retirer d'une situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle représente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé; ce droit n'est pas ouvert aux pompiers. Le représentant a également déclaré qu'il était important d'ajouter que la mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires en matière de santé et de sécurité, qui relèvent de l'employeur, requiert un dialogue social de bonne qualité qui est organisé dans les entreprises, y compris celles relevant du secteur des SPU à travers des instances ad hoc de concertation où sont présents les représentants des travailleurs, comme les comités d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail. C'est notamment au sein de ces instances que sont présentés des rapports périodiques sur la situation en matière de santé et de sécurité, que sont analysés les accidents, qu'est examiné le plan de prévention de l'entreprise. Il a conclu en déclarant que, en matière de normalisation concernant les EPI, celle-ci se déroule au niveau européen et que, à sa connaissance, aucune disposition ne faisait obstacle à la présence de représentants des travailleurs dans les groupes de travail consultatifs des comités chargés de l'élaboration des normes.
- 58.** Le représentant du gouvernement de l'Italie a souligné l'importance qu'il y avait à mettre en œuvre une stratégie de gestion du stress pour ces professions. En Italie, les services

nationaux de santé ont mis en place des équipes de soutien psychologique, complétées dans les zones périphériques par celles qui travaillent sur le terrain. Une formation de base a été mise en place pour tous les pompiers, mais aussi et surtout pour leurs supérieurs.

59. Le représentant du gouvernement du Japon a déclaré qu'une recherche généralisée sur la gestion du stress a été menée ces dernières années et qu'elle s'est appuyée sur plus de 1500 entretiens avec les pompiers. Il y a 900 brigades de pompiers au Japon et il est impossible de leur fournir un soutien suffisant de façon régulière, mais un système centralisé permettant d'envoyer des spécialistes aux brigades qui en ont besoin est en cours d'installation.
60. Un membre travailleur a déclaré que le stress lié au travail est un problème majeur qui affecte un cinquième de la main-d'œuvre au Royaume-Uni et fait perdre cinq à six millions de journées de travail par année. C'est le second des grands problèmes de santé au travail après le mal de dos. De hauts niveaux de stress sont une porte ouverte à la maladie et augmentent les risques d'accidents. En plus de son incidence sur le travailleur individuel, le stress a un impact sur l'économie. Le stress est particulièrement élevé chez ceux qui sont victimes de violences physiques, mentales ou verbales dans leur profession. Les employeurs doivent être d'une extrême sévérité par rapport à tout acte de violence sur le lieu de travail. Le contrôle de la violence doit s'appuyer sur un ensemble de méthodes variées. Il est nécessaire d'élaborer des normes internationales et de promouvoir le dialogue social pour avoir une approche holistique de ce problème mondial.
61. Un membre travailleur des Etats-Unis a déclaré qu'il y a deux formes de stress, le stress cumulé jour après jour et le stress provoqué par un choc grave. Le second est particulièrement sérieux et ses symptômes se présentent sous des formes diverses pouvant inclure l'alcoolisme, la maladie et même le suicide. Il y a un grand besoin de psychologues et de médecins sur les lieux de travail pour régler le problème mais, dans les pays moins développés, la situation est pire puisque aucun moyen n'existe. Le membre travailleur a également attiré l'attention sur un rapport intitulé: «Pratiques de dialogue social dans les services publics d'urgence en Afrique du Sud» qui montre les formes de stress qu'affrontent les fonctionnaires de police de son pays. Bien que le stress provoqué par un choc grave ne puisse être prévenu, il est possible de jouer préventivement sur les facteurs de cumul de stress.
62. Le porte-parole des travailleurs et le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs ont souligné l'aspect confidentiel de la gestion du stress et l'importance de s'assurer que les procédures mises en place ne soient pas perçues comme des mesures disciplinaires. Etant donné qu'elle est généralement reconnue comme positive, elle devrait être imposée par la législation.
63. Le secrétaire général a déclaré que le BIT organiserait une réunion plus tard dans l'année pour adopter un recueil de directives pratiques sur la violence et le stress dans le secteur des services. Le projet sera communiqué aux gouvernements qui, de concert avec les partenaires sociaux du secteur, feront leurs observations sur les propositions faites.
64. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a déclaré que, dans certains pays, il existait des réglementations et des procédures destinées à protéger les travailleurs contre le VIH/SIDA et que celles-ci étaient rigoureusement appliquées. Un échange d'informations serait souhaitable. Les travailleurs des services publics d'urgence doivent être sensibilisés au problème et l'on doit leur apprendre comment se protéger.
65. Un membre travailleur de l'Afrique du Sud a déclaré que le virus VIH/SIDA, la tuberculose, l'hépatite B et C représentaient, dans son pays, des risques majeurs pour la santé. Alors que des virus comme ceux du VIH/SIDA et de l'hépatite sont transmis par des

fluides corporels, le virus de la tuberculose est transmis par voie aérienne. Ce virus est donc le plus dangereux car les travailleurs ne peuvent personnellement s'en protéger. Comme il est impossible de prouver que la tuberculose a été attrapée sur le lieu de travail, le travailleur ne peut obtenir aucun dédommagement s'il est malade. Les patients qui sont infectés par les virus précédemment évoqués risquent souvent d'être mis à l'écart par les autres travailleurs qui craignent d'être infectés. Cela crée un stress supplémentaire pour les travailleurs des services publics d'urgence. Les gouvernements devraient informer les travailleurs et leur fournir une formation ainsi qu'un équipement adapté pour réduire les risques d'infection dans l'exercice de leur activité. Des procédures de contrôle devraient être mises en place et impliquer tous les personnels et tous les partenaires présents sur le lieu de travail.

66. Un membre travailleur de l'Argentine a déclaré que dans son pays le ministre de la Santé a pris, sur le papier, toutes les mesures nécessaires pour protéger les travailleurs des services à risque, mais que les moyens manquaient souvent pour les appliquer dans la pratique. Les travailleurs peuvent être infectés parce qu'ils n'ont pas reçu le matériel de protection nécessaire et doivent, le cas échéant, en assumer toutes les conséquences légales.
67. Un membre travailleur de l'Allemagne a suggéré que non seulement le VIH/SIDA constituait un problème, mais également toutes les maladies infectieuses. Il a déclaré que tous les services d'urgence étaient touchés et tout particulièrement les services médicaux. En Allemagne, les travailleurs sont protégés efficacement par des réglementations et celles-ci sont bien appliquées dans la pratique. Les travailleurs sont pleinement informés et dotés d'un équipement protecteur personnel. En outre, tous doivent être immunisés contre toutes les maladies qui peuvent être combattues par un vaccin. Si un travailleur est infecté ou s'il y a suspicion d'infection, une enquête doit avoir lieu, un rapport doit être rédigé et toutes les procédures doivent être supervisées par les services techniques et médicaux.
68. Le porte-parole des travailleurs est revenu sur le respect de la confidentialité qui doit être de mise autant chez les travailleurs que chez les employeurs. Les syndicats doivent s'assurer que les travailleurs ne sont pas harcelés ou sujets à des discriminations. Les travailleurs et les employeurs doivent travailler de concert pour définir des politiques progressistes.

Dialogue social et droits au travail

69. M. Carrière, juriste principal et spécialiste de la liberté syndicale a évoqué, devant l'assemblée, le problème des droits du travail. S'appuyant sur les rapports de la commission des experts et du Comité de la liberté syndicale, ainsi que sur les conventions et recommandations de l'OIT, il a résumé l'interprétation que donne l'OIT de trois droits fondamentaux: la liberté syndicale, la négociation collective et le droit de grève.
70. La signification de la liberté syndicale a été bien expliquée dans le rapport d'information de la réunion. Le droit d'appartenir à un syndicat de son choix est un droit universel. Comme le souligne l'article 9 de la convention n° 87, l'armée et la police, seules, font exception. Alors que nombre de gouvernements ne permettent pas à leurs fonctionnaires de se syndiquer et que d'autres contestent aux gardiens de prison et aux pompiers de le faire, la commission d'experts a confirmé le droit de ces catégories de travailleurs à se syndiquer.
71. La négociation collective et le droit de grève sont des questions complexes et sont protégés par un grand nombre de conventions. La négociation collective est considérée comme un droit fondamental dans le secteur public et le secteur privé. Les fonctionnaires de l'Etat peuvent en être exclus mais cela est sujet à interprétation. La commission d'experts a

adopté une interprétation étroite de ce droit affirmant que le refus de ce droit aux fonctionnaires devait être une exception. La négociation collective doit également être volontaire. L'arbitrage obligatoire est contraire au principe de la négociation collective et n'est acceptable que dans certaines circonstances particulières: 1) en temps de crise nationale grave; 2) lorsque sont concernés des services vitaux dont l'interruption pourrait mettre en danger la santé et le bien-être de la population; 3) quand des négociations infructueuses se prolongent et requièrent l'intervention de l'Etat et que l'Etat a tout fait pour retarder son intervention.

72. Le droit de grève n'est pas mentionné explicitement par la convention n° 87, bien qu'il soit évoqué indirectement dans l'article 3 et dans d'autres instruments. Tous les comités des mécanismes de contrôle du BIT ont conclu qu'il s'agissait d'un droit fondamental mais non absolu. Il ne peut être garanti à tous et peut être limité pour certaines catégories de travailleurs comme les fonctionnaires de l'Etat, les agents des services vitaux ou en temps de crise nationale grave. Cependant, les travailleurs qui ne peuvent exercer ce droit peuvent bénéficier de compensations comme l'arbitrage ou la conciliation et le tout sur une base volontaire.
73. Le résumé présenté donne une image générale des remarques faites sur les mécanismes de contrôle de l'OIT. Ceux qui ne sont pas satisfaits de la situation prévalant dans leur pays peuvent présenter des suggestions à la commission d'experts. L'orateur a attiré l'attention sur l'existence d'un certain nombre de documents traitant des questions soulevées et sur le site Web de l'OIT où l'on peut trouver beaucoup d'informations utiles.
74. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a relevé que les droits fondamentaux au travail doivent être respectés. C'est une condition *sine qua non* pour le dialogue social.
75. Plusieurs membres travailleurs ont mis l'accent sur le fait que le dialogue social est un droit fondamental qui ne devrait être refusé à personne, même pas aux pompiers, à la police et aux autres travailleurs des services publics d'urgence. Une coopération fructueuse entre les partenaires du dialogue social requiert la reconnaissance des droits, le respect mutuel, et l'application des conditions convenues pendant les négociations. Beaucoup de gouvernements africains et d'autres pays en développement s'opposent encore au dialogue social dans les secteurs publics. Pour donner un exemple de cette tendance, on a mentionné une recommandation faite par la 2^e Commission nationale du travail de l'Inde (India's National Commission on Labour) aux termes de laquelle la grève serait pratiquement interdite aux travailleurs des services sociaux essentiels. Le droit de faire grève ne signifie pas forcément qu'une grève est inévitable; si tel devait toutefois être le cas, ce droit fondamental ne doit pas être refusé aux travailleurs des services publics d'urgence.
76. Répondant aux remarques susmentionnées, le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs, qui est originaire de l'Inde, a précisé que selon la recommandation de la commission les services publics ne devaient pas se mettre en grève dans la réalité, mais que l'on pouvait estimer qu'ils étaient en grève, de sorte qu'il était possible de faire immédiatement appel aux mécanismes de règlement des différends. Cette recommandation est actuellement examinée par le corps législatif.
77. Fournissant des éclaircissements au sujet d'une question posée par un observateur de l'Organisation internationale des employeurs (OIE), le même spécialiste de la liberté syndicale et de la négociation collective de l'OIT a attiré l'attention sur la publication «Liberté d'association, chapitre 9, Droit de grève». Cette publication se penche sur l'importance du droit de grève et de l'exercice de ce droit, et sur l'étude d'ensemble de la commission d'experts sur les rapports relatifs aux conventions n^{os} 87 et 98, préparée pour

la session de 1994 de la Conférence internationale du Travail. Le chapitre V est consacré au droit de grève, y compris à l'interdiction générale des grèves.

78. Le porte-parole du groupe des travailleurs a déclaré que l'interdiction des grèves n'est pas une question clé. Ce qui est plus important, et a été reconnu par l'OIT, est le renforcement du dialogue social. A cet égard, il a parlé des conclusions sur le dialogue social dans des situations de changement structurel, et sur la création et le renforcement d'institutions pour un dialogue social dans les services de santé, adoptées par la récente Réunion paritaire sur le dialogue social dans les services de santé: institutions, capacité et efficacité. Il a suggéré que l'OIT étudie l'avenir des services publics d'urgence et leur rôle dans la société. L'Organisation devrait aussi examiner le problème de la limitation de la capacité des partenaires sociaux à avoir un dialogue social. Il s'est référé à une situation qui s'est présentée dernièrement au Royaume-Uni et à une situation imminente aux Etats-Unis qui se répercutera sur le dialogue social, et s'est demandé si, avec les politiques de l'OIT, les travailleurs dont les emplois seront privatisés auront alors le droit d'organiser les emplois disponibles dans le secteur privé.
79. Le spécialiste de l'OIT a répondu qu'il n'appartenait pas aux fonctionnaires de l'OIT de dire quelle serait l'interprétation de la commission d'experts ou du Comité de la liberté syndicale. Les travailleurs qui se trouveront dans une telle situation auront toutefois la possibilité de présenter une plainte. Dans le cas d'un pays comme les Etats-Unis, qui n'ont pas ratifié la convention n° 87, la plainte sera présentée au Comité de la liberté syndicale; dans le cas de pays qui ont ratifié la convention n° 87, une telle plainte pourrait également être examinée dans le cadre d'une requête adressée à la commission d'experts. En ce qui concerne le droit de grève, il a relevé que l'analyse de la commission d'experts ne sera pas basée sur la question de savoir si les travailleurs sont employés dans le secteur public ou privé mais s'ils travaillent dans un service «essentiel» ou non.

Améliorer les mesures de règlement des différends

80. Un membre travailleur a donné des explications sur l'actuel conflit des pompiers au Royaume-Uni. Les travailleurs avaient entamé des négociations avec les employeurs au sujet des salaires, mais les employeurs ont essayé d'établir un lien entre les salaires et la «modernisation». Le gouvernement est intervenu dans le conflit, causant ainsi l'effondrement de la structure de négociation entre les employeurs et les travailleurs, ce qui a conduit à une action de grève. Le rapport que le BIT a établi comme document de base soutient l'argument des pompiers à bien des égards. Il faut autoriser des négociations entre les employeurs et les travailleurs, et prévoir un arbitrage en dernier ressort. Mais le gouvernement est intervenu en premier, plutôt qu'en dernier ressort. Des dispositions législatives visant à interdire la grève sont maintenant proposées, et pourraient avoir de graves conséquences pour tous les travailleurs. Cet exemple montre comment la politique peut avoir une influence sur le règlement d'un différend. Il est vital que toutes les parties respectent les procédures adoptées et que les droits des travailleurs soient préservés par les dispositions législatives et par les parties qui doivent œuvrer sur un pied d'égalité.
81. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a affirmé que les travailleurs des services d'urgence devraient avoir les mêmes droits que d'autres travailleurs. Le dialogue social offre des possibilités importantes pour le règlement des différends et certains pays ont de bons mécanismes pour l'établissement d'un dialogue social. Dans d'autres pays toutefois, les travailleurs des services publics d'urgence font partie des services militaires et n'ont aucun droit de négociation.
82. Le représentant du gouvernement du Kenya a dit qu'il y a deux façons d'améliorer les mécanismes de règlement des différends: premièrement, en veillant à ce que les

travailleurs et les employeurs se sont engagés à utiliser les mécanismes prévus et, deuxièmement, en s'assurant que lorsqu'un différend intervient, les deux parties suivent réellement les procédures convenues. Il s'ensuit qu'il faut sensibiliser les parties à l'importance de ces mécanismes et procédures. Parlant des pompiers, l'orateur a souligné qu'une grève peut avoir pour conséquence des pertes de vies humaines et des pertes d'ordre patrimonial, ce qui a pour effet de faire perdre aux pompiers l'appui public dont ils jouissent, à moins qu'ils se mettent d'accord pour assurer un service minimum. Le gouvernement peut se trouver dans l'obligation d'intervenir dans un tel cas pour protéger les intérêts de la communauté.

83. Un membre travailleur a précisé que les mécanismes de règlement des différends existent bien au Royaume-Uni et qu'ils avaient fonctionné jusqu'en juin 2002, alors que les parties étaient sur le point d'aboutir à un règlement. Mais l'intervention du gouvernement a interrompu le processus. Il a souligné que des pompiers avaient rompu les barrages des piquets de grève pour assumer leurs fonctions et éviter des pertes de vies humaines et qu'ils avaient décidé de continuer à agir ainsi si cela est nécessaire.
84. Un membre travailleur (Japon), se référant à une déclaration faite par un membre du groupe gouvernemental/employeurs, a déclaré que les pompiers japonais ne pouvaient pas établir un dialogue social. Il ne peut pas y avoir de dialogue social quand les pompiers n'ont pas de droits syndicaux. Ce n'est qu'avec la constitution d'un Conseil national des pompiers qu'un dialogue peut avoir lieu.
85. Le porte-parole du groupe des travailleurs a fait valoir que les réductions budgétaires sont souvent considérées comme prioritaires, ce qui signifie que le processus de négociation est condamné à l'échec. Le dialogue social peut porter sur tous les facteurs qui ont un impact sur le résultat du processus, y compris les considérations financières.

Coordination dans les services publics d'urgence

86. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a émis l'avis qu'«une guerre des services» était due à l'absence d'une définition claire des rôles de tous les services ou d'une formation appropriée. Dans certains pays il y a une bonne coordination à tous les niveaux, mais dans d'autres une bonne coordination n'existe qu'aux échelons supérieurs ou uniquement sur le papier. La plupart des pays européens sont bien préparés pour tous les types d'urgences. Le Japon et les Etats-Unis fournissent également des exemples de bonne coopération.
87. Un membre travailleur (Canada) a relevé que les guerres interinstitutions sont souvent dues à une lutte pour l'obtention de fonds. Le rapport établi pour la réunion montre que la demande de services d'urgence augmente et qu'il faut des investissements supplémentaires. Le dialogue social est nécessaire pour assurer des affectations budgétaires et une dotation en personnel adéquates. Il est regrettable qu'il ait fallu un 11 septembre 2001 pour attirer l'attention sur la situation pénible des services d'urgence.
88. Le représentant du gouvernement du Kenya a émis l'idée qu'un organisme permanent est nécessaire pour assurer la coordination des services en cas de catastrophe. Il s'est référé à l'expérience que le Kenya a faite en août 1998, quand l'ambassade des Etats-Unis, un bâtiment de 11 étages, a explosé et beaucoup de personnes ont été ensevelies sous les décombres. De telles situations d'urgence surviennent tout d'un coup et elles ne peuvent pas être prévues.
89. Un membre travailleur (Espagne) a dit que le manque de coordination des services d'urgence était dû à l'incompétence des hommes politiques et des dirigeants. La récente

catastrophe maritime en Espagne a fait apparaître bien clairement les insuffisances institutionnelles qui conduisent à une «guerre des services». Il a fallu des milliers de volontaires au cours des premiers jours de la catastrophe pour parer aux insuffisances institutionnelles. Le gouvernement a cherché à justifier l'absence de services d'urgence en affirmant qu'il n'y avait pas de personnes en danger, mais cela n'était pas exact étant donné les très grands risques d'exposition à des produits toxiques. Des spécialistes se sont en fait organisés sur une base volontaire car ils n'avaient reçu aucun ordre des autorités. Cette expérience contraste avec ce qui s'est passé en France où il y a eu une coordination rapide entre des spécialistes et du personnel bien formé. Les services d'urgence en Espagne auraient pu être plus efficaces si ce pays avait disposé d'une meilleure coordination et d'une stratégie de commandement unique.

90. Le représentant du gouvernement de l'Italie a déclaré qu'il existe dans son pays une loi datant de 1992 qui précise les compétences des différents services d'urgence. Organisations nationales, régionales et bénévoles coopèrent toutes à gérer les différents types de risques. Le service du feu, intégralement professionnel et coordonné par région, est doté d'une brigade mobile qui peut être mobilisée selon le type de catastrophe. Un programme prédéterminé s'applique lors d'une crise. L'orateur attire l'attention sur le risque potentiellement grave d'accident nucléaire qui demanderait une coordination à l'échelon international. Un système de «préalerte» serait souhaitable.
91. Un membre travailleur a souligné l'importance de l'attitude de la population à l'égard des agents des services publics d'urgence. Lors des récentes inondations en République tchèque, le public a pu compter sur ces services. La législation existant en matière de gestion des crises et le système d'évaluation ultérieure des problèmes ont été fort utiles. La police, chargée en temps normal du maintien de l'ordre, peut être appelée en renfort.
92. Selon un autre membre travailleur (Etats-Unis), la formation des agents des services publics d'urgence est primordiale pour assurer la bonne coordination lors d'une catastrophe majeure. En 2000, par suite de manifestations des travailleurs, la caserne de pompiers de New York a mis un terme à tous les exercices de formation communs aux effectifs de police, de pompiers et autres services d'urgence. Ces exercices, conçus pour intervenir précisément lors d'importants accidents, sont indispensables pour déceler lacunes ou défauts dans les modalités d'intervention. En outre, ils permettent à chacun des agents d'apprendre le rôle à tenir sur les lieux de ce type d'accidents. Ils ont été repris depuis, après la publication du rapport McKinsey sur l'incendie du World Trade Center. Les agents des services publics d'urgence ne sont ni des administrateurs ni des gestionnaires financiers ni des politiciens. Leur spécialité est de sauver des vies. Les traiter en partenaires et tenir compte de leurs préoccupations permettrait d'en sauver encore plus.
93. Bonne coordination et communication efficace à tous les échelons, au sein des services et entre eux, sont indispensables pour assurer la fourniture effective de services publics d'urgence. Le rapport McKinsey souligne les tragiques conséquences d'une panne de communication radio, qui a empêché de joindre la caserne de pompiers. La microgestion conduit au territorialisme, à l'égoïsme et, partant, à une mauvaise prestation de services. Les responsabilités doivent être clairement définies, mais la planification, l'instruction et la formation peuvent résoudre de nombreuses difficultés et sauver des vies.
94. Un membre travailleur (Inde) a exprimé l'avis que, pour éviter tout conflit interinstitutionnel et assurer une prompt intervention lors de crises, les services publics d'urgence, qui partagent le même objectif – servir l'humanité –, devraient être considérés comme une seule entité indépendante. La coordination serait bien meilleure avec une structure unifiée, dotée d'un personnel dévoué, provenant des trois services et dont le régime salarial est indépendant; avec la montée du terrorisme qui vise les «cibles faciles»,

un centre de contrôle unifié des SPU faciliterait la coordination nécessaire pour lutter contre ce fléau.

95. Pour le porte-parole des travailleurs, les opinions exprimées de tous côtés présentent des similitudes. Toutefois, demeure une question primordiale pour les travailleurs: leur participation à la prise de décisions. Le rapport du BIT tient compte des différences de structures des services publics d'urgence dans le monde, et les travailleurs souhaitent faire valoir la nécessité d'une normalisation, laquelle est indispensable au rôle incombant aux agents des services publics d'urgence, sauver des vies.

Principes directeurs applicables aux agents des services publics d'urgence

96. Le porte-parole du groupe gouvernemental/employeurs a rappelé l'importance de la coopération et collaboration entre les différentes entités associées dans la prestation de services publics d'urgence. Mais une meilleure reconnaissance pourrait être accordée aux agents de ces services sous forme de récompenses ou autres témoignages. Le dialogue social, à tous les échelons, contribuera à fournir d'efficaces services publics d'urgence et à améliorer les conditions de travail. Une bonne coordination des renseignements et la protection des agents de ces services contre les dangers n'importent pas moins.
97. Un membre travailleur (Royaume-Uni) a estimé que ce point recouvre tous ceux abordés jusqu'à présent. Un service professionnel ne peut être assuré que par une main-d'œuvre professionnelle: objectif que peuvent étayer la législation, les besoins de la société, la volonté politique. Toutes les parties doivent s'engager dans un véritable dialogue, quand il faut avancer des fonds. En matière d'affectation de ressources, la même priorité devrait être accordée à tous les services d'urgence, le principe directeur étant que ces services sont indispensables à une société en constante mutation. Pour atteindre les niveaux professionnels requis, les coûts ne devraient pas être considérés comme un facteur déterminant dans les décisions relatives à la formation, aux équipements et aux effectifs. Par ailleurs, une meilleure coopération entre les différents services peut réduire les risques et garantir un niveau de vie et des conditions d'emploi décentes. L'échange d'informations au sein des réseaux internationaux s'impose également pour constituer un service professionnel. Toutefois, alors qu'il importe de définir les mesures visant à améliorer le secteur, il est encore plus urgent de prendre les dispositions nécessaires à l'application de ces propositions.
98. Un autre membre travailleur (Etats-Unis) a estimé qu'à l'ère du terrorisme les travailleurs ne peuvent se contenter d'attendre, tandis que gouvernements, employeurs et autres essaient de concilier besoins, intérêts et coûts. Ils souhaitent simplement être assurés que leurs employeurs n'épargneront aucun effort pour venir en aide à leurs familles en cas de tragédie dans l'exercice de leurs fonctions. Leur sécurité et leurs conditions d'emploi ne devraient pas faire l'objet de pressions: si l'objectif est d'assurer un service public d'urgence bon marché, il est certain que c'est possible. Pour finir, tout débat sur ces services doit s'articuler autour de la valeur placée sur la vie humaine.
99. Le porte-parole des travailleurs, qui souscrit à la déclaration de l'orateur précédent, a rappelé que toutes les réunions tripartites de l'OIT sur le secteur de la santé ont porté jusqu'à présent sur l'importance d'une bonne formation des agents sanitaires. Son groupe a rédigé des propositions sur la sécurité et la santé au travail, qui pourraient servir de base à l'élaboration des directives, proposées comme conclusions de la réunion.
100. Les représentants respectivement du gouvernement des Etats-Unis et du gouvernement du Kenya se sont déclarés désireux d'examiner le texte des propositions des travailleurs.

-
- 101.** Un représentant de Public Services International (PSI) a également souhaité proposer un texte à joindre en annexe aux directives. Toutefois, vu l'importance des questions, la réunion ne doit pas oublier que l'examen en cours du programme des activités sectorielles porte notamment sur la façon d'organiser les activités complémentaires, en mettant à profit les mesures proposées par les réunions sectorielles du BIT. Le Conseil d'administration du BIT examine actuellement les moyens d'assurer un suivi effectif. Les directives devraient par conséquent tenir compte des modalités du suivi. Selon PSI, il incombe aux gouvernements de consacrer les ressources requises à l'amélioration des services publics d'urgence, la législation devrait protéger les travailleurs de ces services, et les principes et droits fondamentaux de l'OIT consacrés dans les instruments fondamentaux de l'Organisation devraient leur être appliqués.
- 102.** Le représentant du gouvernement des Etats-Unis s'est déclaré intéressé par le projet révisé de directives qui contient les ajouts des travailleurs et auquel il compte proposer certaines modifications. Sa délégation a par exemple suggéré de supprimer le préambule, de préciser le champ d'application et, aux fins de dissiper tout malentendu, d'affermir les termes concernant l'interprétation des conventions fondamentales de l'OIT. L'orateur espère que la réunion obtiendra un large consensus eu égard au suivi par l'OIT de ces directives.
- 103.** Le représentant du gouvernement du Kenya a déclaré qu'il est essentiel de préciser quels types de mesures les mandants demandent au Bureau de prendre. Le BIT n'est pas l'institution la mieux placée pour aborder la question des interventions lors de crises, mais il pourrait servir le secteur en commandant des monographies et en faisant connaître les meilleures pratiques, qui toutes soutiendraient les directives proposées.
- 104.** Le porte-parole des travailleurs a répondu que ces monographies intéresseraient son groupe. Ce dernier, à l'égal des gouvernements et des employeurs, se soucie de la concordance des différentes versions linguistiques. Particulièrement soucieux de la mention, dans le texte, de «décisions tripartites», il souhaite faire ressortir la question de la responsabilité des gouvernements et des employeurs qui ont les uns et les autres des rôles à jouer à cet égard. L'ultime responsabilité reposant sur les gouvernements, c'est là une question épineuse qui mérite d'être examinée soigneusement. Du point de vue du public, l'objectif central est de sauver des vies et de protéger ceux qui interviennent. Toutefois, l'examen des questions essentielles liées aux services publics d'urgence suppose la pleine participation de toutes les composantes du tripartisme.

Examen et adoption par la réunion du projet de rapport et du projet de directives

- 105.** Le groupe de travail sur les conclusions a présenté le projet de directives à la réunion, à la sixième séance.
- 106.** A la même séance, la réunion a adopté le présent rapport et le projet de directives.

Genève, le 31 janvier 2003.

(Signé) L. Sasso Mazzufferi,
Présidente.

Directives sur le dialogue social des services publics d'urgence dans un environnement en mutation¹

La Réunion paritaire sur les services publics d'urgence: dialogue social dans un environnement en mutation,

S'étant réunie à Genève du 27 au 31 janvier 2003,

Adopte, ce trente et unième jour de janvier 2003, les directives suivantes:

Considérations générales

- A. Un environnement économique, social et de la sécurité, en mutation, nécessite l'amélioration des services publics d'urgence (SPU)². Ces services doivent être suffisamment financés pour que leurs agents, convenablement formés et dotés en ressources, puissent assurer des services de qualité qui soient efficaces, adaptés aux besoins de la communauté et définis par des normes élevées de déontologie propres à ceux qui les fournissent. Le rôle crucial joué par les agents de première ligne des SPU pour réagir aux menaces croissantes pesant sur la vie et les biens, en cette période d'incertitude, mérite d'être reconnu.
- B. A ces fins, tous les agents des SPU doivent pouvoir jouir des droits fondamentaux au travail, conformément à la Déclaration de l'OIT de 1998 relative aux principes et droits fondamentaux au travail, et les exercer effectivement afin d'obtenir de bonnes conditions de travail qui contribuent à concevoir et fournir des services de qualité.
- C. Des mécanismes de dialogue social entre employeurs et travailleurs des SPU, fondés sur la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, devraient être établis si nécessaire. Les mécanismes de ce type sont indispensables pour se faire entendre lors de la fixation des conditions qui contribuent à l'efficacité des services.

1. *Emploi et perfectionnement des ressources humaines*

Besoins

- 1.1. Les décisions visant à renforcer les services pour les rendre efficaces devraient tenir compte d'un certain nombre de considérations:
 - 1.1.1. application de nouvelles technologies;
 - 1.1.2. effectifs nécessaires pour assurer un travail décent et une vie professionnelle de qualité;

¹ Adoptées à l'unanimité.

² Les services publics d'urgence comprennent par définition la police, les pompiers et le personnel médical d'urgence – y compris infirmières, médecins et personnel paramédical – appelés à intervenir lors de crises. Aux fins des présentes directives, la définition exclut le personnel militaire.

-
- 1.1.3. nature et ampleur des besoins prévus;
 - 1.1.4. planification des événements fortuits;
 - 1.1.5. contraintes budgétaires et utilisation des fonds.
- 1.2. Les investissements dans les SPU devraient donc viser à éviter des réductions d'emploi qui finissent par affaiblir les services et, le cas échéant, à augmenter les effectifs afin d'améliorer l'ampleur et la qualité des interventions.

Diversité

- 1.3. La nécessité de parvenir à une plus grande parité des sexes et à une diversité ethnique et autre accrue en matière d'emploi dans les SPU appelle des efforts redoublés pour y éliminer préjugés et discrimination, conformément aux principes relatifs à l'égalité des possibilités d'emploi et de traitement consacrés dans la convention (n° 111) de l'OIT concernant la discrimination (emploi et profession), 1958.
- 1.4. Pour mieux diversifier l'emploi, les employeurs des SPU devraient, en coopération avec les travailleurs et leurs organisations et par le biais du dialogue social, s'engager à définir et à appliquer une politique sur la diversité. Cette politique devrait comprendre, entre autres instruments d'aménagement et de gestion:
 - 1.4.1. une documentation sur la structure de l'emploi d'un service au fil du temps fondée sur l'âge, le sexe et l'origine ethnique et son suivi;
 - 1.4.2. l'établissement de critères objectifs de recrutement;
 - 1.4.3. un système objectif d'évaluation des résultats.
- 1.5. Pour accroître et/ou maintenir la diversité de l'emploi, il faudrait prévoir, au titre de l'aménagement des ressources humaines, une campagne destinée à recruter et à retenir jeunes, femmes et minorités ethniques intéressés par les activités des SPU et dûment qualifiés. Les recruteurs devraient également veiller à modifier leur attitude quand elle semble s'opposer aux objectifs visés.
- 1.6. Les mesures visant à établir des critères de recrutement/maintien en fonction peuvent comprendre:
 - 1.6.1. législation ou réglementation en matière de congé maternité et de réintégration dans l'activité professionnelle;
 - 1.6.2. mesures visant à permettre de concilier la vie professionnelle et la vie familiale, telles qu'un accès facilité aux garderies d'enfants;
 - 1.6.3. analyse des obstacles à l'avancement et mesures visant à les lever;
 - 1.6.4. possibilités de formation initiale et continue liée au plan de carrière;
 - 1.6.5. conception et fourniture et utilisation efficace d'équipements de protection individuels appropriés;
 - 1.6.6. création d'un milieu de travail dénué de harcèlement, avec sensibilisation de tout le personnel au problème du racisme et de la discrimination sexuelle;

-
- 1.6.7. système de règlement des différends qui soit équitable et impartial pour tout le personnel.
 - 1.7. Le dialogue social devrait constituer un moyen efficace de parvenir à accroître la diversité en matière d'emploi dans les SPU selon l'âge, le sexe et l'origine ethnique, de manière à ce que ce secteur reflète mieux la collectivité.
 - 1.8. Afin d'appliquer les nouvelles orientations concernant les services communautaires face à des questions d'ordre public, une politique dynamique de communications aux fins d'échange d'information, l'établissement de la confiance et la création de partenariats entre SPU, notamment dans la police, pourraient être réalisés essentiellement par une diversité accrue de la représentation ethnique.

Formation

- 1.9. Former le personnel et lui permettre de participer activement à l'amélioration des services et du milieu de travail devrait être considéré comme essentiel pour accroître la qualité du travail et les services rendus et être suffisamment financé. Les programmes de formation devraient être adaptés à la nature de plus en plus spécialisée des fonctions des SPU, donner au personnel les qualifications et compétences requises pour remplir leurs obligations et conserver un degré élevé de professionnalisme dans un milieu de travail qui évolue rapidement. Les agents des SPU devraient avoir le droit et le devoir de participer à l'élaboration de référentielles de formation qui garantissent une réserve de compétences nécessaires à la fourniture de services de qualité.

2. Conditions de travail

- 2.1. Afin d'éviter que le travail des agents des SPU soit sous-estimé, alors que la productivité et la qualité de service sont assurées, l'instauration d'un climat et de mécanismes permettant d'assurer un dialogue effectif sur de meilleures conditions de travail, sur des structures et des niveaux de salaires appropriés devrait être une politique prioritaire pour les employeurs et les travailleurs des SPU. Rémunérations et autres conditions d'emploi devraient être considérées comme des éléments essentiels des politiques de développement des ressources humaines ayant pour objectif de recruter, former et conserver les travailleurs bien qualifiés et expérimentés.
- 2.2. Face à un accroissement de la charge de travail et des responsabilités, dans le cadre du dialogue social, les représentants des travailleurs³ des SPU devraient se voir reconnaître le droit de participer pleinement à l'organisation de leur temps de travail.

³ Dans tout le texte, l'expression «représentants des travailleurs» s'entend au sens de l'article 3 de la convention (n° 135) concernant les représentants des travailleurs, 1971, dont la teneur est la suivante:

Aux fins de la présente convention, les termes «représentants des travailleurs» désignent des personnes reconnues comme tels par la législation ou la pratique nationales, qu'elles soient:

- a) des représentants syndicaux, à savoir des représentants nommés ou élus par des syndicats ou par les membres de syndicats;
- b) ou des représentants élus, à savoir des représentants librement élus par les travailleurs de l'entreprise, conformément aux dispositions de la législation nationale ou de conventions collectives, et dont les fonctions ne s'étendent pas à des activités qui sont reconnues, dans les pays intéressés, comme relevant des prérogatives exclusives des syndicats.

Etant donné que les travailleurs des SPU doivent assumer des responsabilités et répondre à des exigences de prestation de service différentes de celles des travailleurs d'autres secteurs et qu'ils ont par conséquent une organisation du travail différente, leur rôle social unique ne devrait pas être un prétexte pour refuser à ces travailleurs le droit de participer à un dialogue social effectif sur les questions d'organisation du travail. A plus long terme, un tel refus irait à l'encontre des objectifs d'une prestation de service rapide et de qualité.

- 2.3. La détermination des conditions de travail dans les SPU devrait tenir compte des exigences ou des besoins des différentes autorités locales et nationales. Les conditions de travail devraient par conséquent être déterminées dans le cadre de négociations collectives, ou de leur équivalent, à l'échelon approprié, conformément à la législation et à la pratique nationales. Concernant la police, la législation ou la réglementation nationale devrait déterminer le champ d'application desdits mécanismes.
- 2.4. Dans les pays en développement, les travailleurs des SPU devraient avoir droit à un revenu minimum garanti pour qu'un niveau de vie décent leur soit assuré en droit et dans la pratique. Les salaires minimaux devraient correspondre à un niveau de salaire qui réponde aux besoins des travailleurs en matière de conditions de vie, de santé et d'éducation pour eux-mêmes et leurs familles. Un salaire minimum effectif pourrait permettre de réduire ou d'éliminer le travail qu'ils effectuent en dehors de leurs heures de service pour compléter leur revenu, ce qui leur fait courir des risques supplémentaires en raison de la fatigue et peut aussi représenter un danger pour la santé et la sécurité du public. Dans les cas où il n'est pas institué par la loi ou la pratique, un mécanisme légal devrait être créé avec la participation des travailleurs et/ou leurs représentants pour définir les critères de fixation des niveaux de salaires minimaux, de leur application et de leur mise en œuvre.
- 2.5. En reconnaissant leur obligation de travailler à des heures inhabituelles et irrégulières, et d'intervenir immédiatement en cas d'urgence, les principes suivants devraient servir à la détermination de leurs heures de service et de leur organisation du travail:
 - 2.5.1. des lois précisant la durée de travail hebdomadaire maximale et stipulant que la période de repos consécutive minimale par jour et la période de repos consécutive hebdomadaire doivent être respectées, sauf dans des circonstances exceptionnelles;
 - 2.5.2. les périodes de repos des travailleurs des SPU en service doivent être comptées comme des heures de travail;
 - 2.5.3. dans les cas où l'employeur demande au travailleur d'assurer, au-delà des heures de travail normales, une permanence pour des services spécifiques ou en un lieu particulier, ce travail de permanence, quelle qu'en soit la durée, sera considéré comme heures travaillées, à moins d'autres arrangements compensatoires. L'employeur doit faire connaître aux travailleurs l'existence d'une telle politique.

L'application de ces principes devrait être discutée et acceptée dans le cadre de la négociation collective et du dialogue social.

- 2.6. Les structures des salaires devraient être basées sur un grand nombre de facteurs, y compris les qualifications requises pour l'emploi, les heures de travail, les risques et le niveau de stress. Les comparaisons effectuées entre différents groupes professionnels des SPU, y compris les policiers, les pompiers et les travailleurs des services médicaux d'urgence, devraient refléter les circonstances locales et nationales

et se fonder sur les systèmes d'évaluation des emplois et des salaires qui sont conçus dans le cadre du dialogue social. Les parties conviennent que chaque secteur des SPU joue un rôle unique mais tout aussi vital pour la sécurité publique. Cette égalité du travail devrait impliquer la reconnaissance d'une valeur égale dans les domaines des salaires, des prestations sociales et de l'affectation de fonds.

- 2.7. En se basant sur les informations disponibles qui montrent que les femmes sont proportionnellement plus nombreuses dans les emplois subalternes et reçoivent en général des salaires plus bas que les hommes dans les SPU, les dispositions de la convention (n° 100) concernant l'égalité de traitement, 1951, devraient être appliquées pour la détermination des structures de salaires afin d'assurer qu'un travail de valeur égale est rémunéré de la même manière, indépendamment du sexe du fonctionnaire qui assume les tâches.
- 2.8. Etant donné la nature des fonctions des travailleurs des SPU, des systèmes de retraite anticipée et de pension basés sur les risques de leur travail, et tenant compte du déséquilibre croissant entre les membres du personnel qui atteignent l'âge de la retraite et la diminution des nouvelles recrues, les employeurs devraient planifier, concevoir et financer des systèmes de retraite de pension qui garantissent le versement de prestations au moment de la retraite. De tels systèmes devraient être gérés par des organismes au sein desquels tous les partenaires, y compris les travailleurs des SPU, sont représentés.

3. Sécurité et santé au travail

- 3.1. Pour réduire l'impact psychologique ou professionnel subi par les individus, les familles et les organisations traumatisés par le fait qu'un de leurs proches ou collègue des services publics d'urgence ait été malade, blessé, handicapé ou soit décédé au cours de ses fonctions, les employeurs des services publics d'urgence doivent s'engager à mettre en place des normes de sécurité et de santé fondées sur une politique de mesures préventives. Les travailleurs devraient participer à l'élaboration et l'application de ces mesures.
- 3.2. Les mesures concrètes qui doivent être prises dans ce sens sont les suivantes:
 - 3.2.1. la législation locale ou nationale applicable aux autres travailleurs doit également s'appliquer aux travailleurs des services publics d'urgence et être mise en œuvre de manière appropriée;
 - 3.2.2. des ressources adéquates devront être allouées pour leur protection et leur sauvetage au cas où ils risqueraient leur vie pour sauver celle des autres;
 - 3.2.3. les nouvelles technologies adoptées dans le domaine de la sécurité et de la santé doivent être adaptées de manière à constamment améliorer les conditions de travail dans les services publics d'urgence;
 - 3.2.4. des équipements modernes, répondant aux normes internationales, seront mis à disposition des travailleurs des pays en développement;
 - 3.2.5. des dispositions concernant les conventions collectives sur les normes en matière de santé et de sécurité seront, le cas échéant, prises et mises en application.
- 3.3. Etant donné les risques que les travailleurs des services publics d'urgence doivent affronter lorsqu'ils portent secours aux autres (blessures potentielles, traumatismes

psychologiques, exposition à des produits chimiques, etc.), les employeurs des services publics d'urgence doivent prendre les mesures préventives les plus efficaces pour les protéger et mettre à leur disposition des équipements de protection individuels ainsi que tous les matériels jugés nécessaires en la circonstance. Les vêtements, les bottes, et tous les équipements destinés aux travailleuses des services publics d'urgence doivent être adaptés à leur physique et conçus pour leur assurer leur sécurité, protéger leur santé et leur permettre de travailler avec efficacité. Des dispositions devraient être prises pour rechercher en permanence les moyens d'améliorer la sécurité et la santé au travail et faire face aux maladies professionnelles qui affectent directement les travailleurs des SPU.

- 3.4. Le savoir et l'expérience des travailleurs des services publics d'urgence qui sont aux avant-postes ainsi que l'avis des organisations représentant les travailleuses doivent être pris en considération pour permettre de concevoir et de produire des équipements de protection individuels adéquats.
- 3.5. Pour réduire l'incidence du stress, du surmenage et l'impact de la violence sur les travailleurs des services publics d'urgence dans l'exercice de leur profession, et surtout les réactions consécutives aux accidents tragiques et aux morts violentes pouvant causer des stress posttraumatiques, les corps des services publics d'urgence doivent appliquer les dispositions suivantes:
 - 3.5.1. établir des programmes appropriés de gestion et de conseil pour protéger les personnels et leurs familles immédiates et prévoir également des séances antistress (stress cumulé ou stress posttraumatique). Les zones rurales et les pays en développement devront être particulièrement pris en considération étant donné leur manque de moyens en la matière;
 - 3.5.2. adopter une politique de tolérance zéro à l'encontre de la violence sur le lieu de travail et intervenir énergiquement pour traiter tous les problèmes consécutifs aux accidents violents;
 - 3.5.3. évaluer les risques de violence et de stress posttraumatiques;
 - 3.5.4. réviser de manière régulière les politiques et les mesures destinées à régler les problèmes, par le biais d'un dialogue social efficace sur les questions de stress et de violence.
- 3.6. Etant donné que les agents des services publics d'urgence craignent de plus en plus de contracter le VIH/SIDA et d'autres maladies transmissibles en manipulant les blessés et les malades, les organisations d'employeurs et de travailleurs doivent faire en sorte que les travailleurs soient informés et sensibilisés à ce type de problème et reçoivent un équipement protecteur adéquat contre ce genre de maladie. Dans leurs campagnes menées contre le VIH/SIDA et d'autres maladies transmissibles, les stratégies de prévention doivent se fonder sur l'observation du principe des «précautions universelles» et du *Recueil de directives pratiques du BIT sur le VIH/SIDA et le monde du travail*, consistant, entre autres, à fournir des tenues de protection (particulièrement dans les zones rurales), à vacciner lorsque cela s'avère nécessaire, à organiser des formations sur l'application pratique des «précautions universelles» et, enfin, à mettre en place un mécanisme de contrôle pour vérifier si cette application est effective.
- 3.7. Là où les mesures de protection ne suffisent pas à prévenir le risque d'infection, un dédommagement devra être consenti aux travailleurs des services publics d'urgence quand le risque d'infection est directement lié à l'exercice de leur profession.

-
- 3.8. En ce qui concerne les programmes de gestion du stress et de conseil, ainsi que les mesures qui visent à réduire la prévalence du VIH/SIDA et d'autres maladies transmissibles ainsi que la vulnérabilité des travailleurs exposés, l'accueil des personnes doit se faire en toute confidentialité pour éviter que ceux qui se soumettent à des programmes de gestion du stress et de conseil ne soient discriminés et isolés sur leur lieu de travail.
 - 3.9. Pour prendre en considération le fait que les services publics d'urgence doivent en permanence s'adapter à des environnements de travail en perpétuelle mutation, il serait souhaitable que la mise en commun des informations sur la programmation et la mise en œuvre de nouvelles mesures de sécurité et de santé, portant particulièrement sur le développement de nouvelles technologies appliquées aux services publics d'urgence, soient encouragées au niveau international. Ce partage d'informations portant particulièrement sur la découverte de nouvelles pratiques contribuera véritablement à améliorer la sécurité et la santé des travailleurs des services publics de santé des pays en développement.
 - 3.10. Si besoin est, des normes régionales sur les équipements de protection individuels pourraient être prises comme références lors de l'élaboration des normes internationales en la matière destinées aux services publics d'urgence⁴.

4. Dialogue social et droits au travail

- 4.1. Il est largement reconnu que les mécanismes efficaces de dialogue social entre employeurs et travailleurs et, le cas échéant, utilisateurs des services sont des moyens essentiels d'assurer le concours de toutes les parties prenantes aux décisions clés concernant l'ensemble des besoins et sujétions liés à la fourniture de services publics d'urgence. Vu que le dialogue social peut rendre toutes les parties intéressées mieux à même d'apporter des améliorations en fonction des intérêts communs et concourir à concilier des divergences, employeurs et travailleurs des SPU devraient chercher à instaurer d'efficaces mécanismes de dialogue social et garantir ainsi des services bien administrés, compétents, responsables et de qualité.
- 4.2. Synonymes du respect des droits fondamentaux (voir Considérations générales, paragraphe B), les éléments du dialogue social devraient comprendre la reconnaissance des autres parties, le respect mutuel et la volonté d'écouter autrui. Ces éléments devraient garantir une coresponsabilité dans l'application de ce qui a été convenu par le dialogue social.
- 4.3. En vue de faire respecter les droits fondamentaux et d'instituer des mécanismes de dialogue social, il conviendrait de tenir compte, dans l'adoption des directives et pratiques, des principes suivants:
 - 4.3.1. les conventions (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, garantissent aux travailleurs, y compris ceux des services publics, les droits fondamentaux de s'organiser et de négocier collectivement. Concernant la police, la législation ou la réglementation nationale détermineront le champ d'application de ces dispositions. Dans ces circonstances, les dispositions de la convention (n° 151) sur les relations de travail dans la fonction publique, 1978, et la convention (n° 154) sur la négociation collective, 1981, seront appliquées;

⁴ Par exemple, les directives européennes sur les équipements de protection individuels applicables aux membres de l'Union européenne.

-
- 4.3.2. la négociation collective devrait être librement consentie entre les parties intéressées.
- 4.4. Dans toute la mesure possible, les différends devraient être réglés par la négociation. En cas d'échec, des procédures de règlement des différends justes, efficaces et rapides – conciliation, médiation ou arbitrage, selon ce qui sera le plus approprié ou si ces procédures sont inefficaces, une procédure légale agréée par les parties – devraient exister pour tous les travailleurs des SPU, y compris pour ceux dont le droit de grève est limité. Les procédures existantes devraient être améliorées dans le cadre d'une coopération étroite de toutes les parties concernées à tous les stades du processus.

5. Coordination des services publics d'urgence

- 5.1. Une bonne coordination doit exister entre les divers services publics d'urgence pour assurer une bonne prestation de service, tout particulièrement pour l'accomplissement des missions de sauvetage qui incombent aux SPU. C'est en définissant clairement les rôles et les responsabilités de chaque entité dans le cadre d'une structure – chaîne de commandement, autorité et responsabilité – établie à l'avance que l'on obtient la coordination la plus efficace. Les éléments de bonnes pratiques de coordination sont notamment:
- 5.1.1. des paramètres clairement définis pour chaque service précisant les tâches spécifiques pour assurer la sécurité publique. Tous les services ont la même importance et doivent être considérés de manière égale;
 - 5.1.2. intégration de services dans un réseau d'échange d'informations et de communications fiables, tout particulièrement pour la gestion des crises et la lutte contre les substances dangereuses, tant au niveau national qu'international;
 - 5.1.3. délégation de pouvoirs prévue par des directives acceptées par les cadres supérieurs;
 - 5.1.4. dispositions prévoyant une formation continue et commune et des exercices effectués avec des membres du personnel de diverses entités concernées dans le but de déceler les points faibles du mécanisme de coordination existant et d'assurer son fonctionnement sans heurts en cas d'urgence réelle;
 - 5.1.5. affectation de fonds appropriée pour assurer une coordination efficace et pour éviter une «guerre des services» pour l'obtention de fonds.
- 5.2. La création d'un système international d'alerte rapide doit être envisagée pour pouvoir mieux lutter contre des catastrophes de dimension internationale.

Annexe

1. Le but fondamental de l'OIT aujourd'hui est que chaque femme et chaque homme puisse accéder à un travail décent et productif dans des conditions de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité. A cette fin il faut que soient mises en œuvre des politiques correspondant aux quatre objectifs stratégiques du «travail décent» à l'ordre du jour de l'OIT, à savoir la promotion des droits au travail, l'emploi, la protection sociale et le dialogue social.
2. Pour atteindre ces objectifs, le Conseil d'administration du Bureau international du Travail demande au Directeur général de promouvoir et de suivre l'application des *Directives sur le dialogue social dans les services publics d'urgence dans un environnement en mutation* par l'intermédiaire de services consultatifs techniques adéquats et au moyen d'une coopération technique afin de permettre leur application par les gouvernements, les partenaires sociaux et d'autres organismes clés chargés de l'élaboration des politiques directives.

Partie 2

Résolution

Examen du projet de résolution par la réunion

A sa troisième séance plénière, la réunion a constitué un groupe de travail sur les résolutions, conformément à l'article 13, paragraphe 1, du Règlement.

Le groupe de travail, présidé par la présidente de la réunion, était composé des membres du bureau et de trois représentants de chacun des groupes. Les membres du groupe de travail étaient les suivants:

Bureau de la réunion

M^{me} L. Sasso Mazzufferi (présidente)

M^{me} M. Wallstén (vice-présidente gouvernementale/employeur)

M. B. Robb (vice-président travailleur)

Membres gouvernementaux/employeurs

M. B. Dupuis (France)

M. J. Van Charante (membre employeur)

M. C. Watson (Etats-Unis)

Membres travailleurs

M. S. Mensah Nyarkoh

M. M. Saenen

M. O. Tariq

Le groupe de travail s'est réuni le mardi 28 janvier pour étudier la recevabilité du projet de résolution concernant les activités futures de l'OIT sur les services publics d'urgence (WPR/D.1), présenté par le groupe des travailleurs. Le groupe a souligné l'importance de mener de vastes recherches sur l'avenir des services publics d'urgence, notamment au regard de la menace du terrorisme et des conséquences économiques des événements du 11 septembre 2001. Des recherches doivent être entreprises en vue de déterminer de quelle façon il est possible de répondre aux exigences du public, tout en veillant à ce que les travailleurs occupant un emploi essentiel pour leur communauté soient protégés.

Le groupe gouvernemental/employeurs a estimé que cette question concernait le point de l'ordre du jour et qu'elle serait mieux abordée dans le cadre d'une discussion en séance plénière. Le groupe s'est également engagé à collaborer en toute bonne foi avec le groupe des travailleurs en intégrant les propositions faites dans les directives concernant la réunion, afin d'élaborer un document pertinent, unique et harmonisé.

Par conséquent, conformément à l'article 14, paragraphe 2, du Règlement, le groupe de travail a décidé que le projet de résolution devait être renvoyé à la réunion pour qu'elle l'examine et qu'elle en incorpore la teneur dans les directives.

Partie 3

Autres travaux

Discussions de groupe

VIH/SIDA et autres maladies transmissibles qui concernent les services publics d'urgence

Modérateur: M^{me} Lucia Sasso Mazzufferi, présidente de la réunion

Intervenants: M^{me} Susan Leather, OIT/SIDA, BIT, Genève

M. Norbert Dreesch, Département prestations des services de santé, OMS, Genève

M. Jan Van Charante, directeur général, Fondation sur la santé au travail, Suriname

M^{me} Anastasia Zygoura, chef du Département des services médicaux, Centre national de premiers secours, ministère de la Santé et du Bien-être, Grèce

M^{me} Nyameka Mafani, South African Municipal Worker's Union, Afrique du Sud

M^{me} Leather a déclaré que l'OIT s'intéresse au sujet car la santé, les droits et la subsistance de ses mandants sont concernés par le VIH/SIDA. L'ensemble des quatre Objectifs stratégiques de l'OIT est menacé par l'épidémie. Le SIDA est une tragédie, tant sur le plan personnel qu'au niveau du lieu de travail. Selon les estimations, 42 millions d'adultes et d'enfants vivent avec le VIH/SIDA, dont 25 millions de travailleurs. Dans certains pays, le VIH/SIDA aura fait disparaître un tiers de la main-d'œuvre d'ici dix à quinze ans. Les employeurs perdront des travailleurs qualifiés, des travailleurs expérimentés, et par conséquent subiront une baisse de productivité, tandis que nombre de leurs coûts directs augmenteront. Les gouvernements sont confrontés à une diminution de l'assiette de l'impôt, tandis que les besoins en services de santé et en services sociaux augmentent. L'OIT a beaucoup à proposer sur le plan mondial, notamment grâce à sa structure tripartite et à ses contacts directs avec le milieu de travail. L'OIT a intensifié ses efforts de lutte contre le VIH/SIDA suite à une réunion tripartite qui s'est tenue à Windhoek en Namibie en 1999. Suite à une résolution de la Conférence internationale du Travail de juin 2000, l'OIT a élaboré un programme visant à promouvoir et coordonner l'action sur le VIH/SIDA dans le monde du travail, et à intégrer la question du VIH/SIDA dans l'ensemble de ses activités. En réponse à de nombreuses demandes de conseils de la part de ses mandants tripartites, l'OIT a élaboré en juin 2001 un *Recueil de directives pratiques sur le VIH/SIDA et le monde du travail*. Ce recueil contient des principes fondamentaux pour l'élaboration de politiques et des directives pratiques sur la base desquelles des réponses concrètes peuvent être élaborées au niveau de l'entreprise, de la communauté et au niveau national dans les domaines essentiels suivants: prévention du VIH/SIDA; gestion et atténuation des répercussions du VIH/SIDA sur le monde du travail; lutte contre le discrédit lié au VIH/SIDA et contre la discrimination qui en découle, au regard de la nature réelle ou perçue de la maladie. Ce recueil est un document librement consenti fondé sur un consensus tripartite. C'est un instrument visant à sensibiliser, ainsi qu'un guide pour le développement et la mise en œuvre de politiques et de programmes; il encourage fortement le processus du dialogue social. Ce recueil est délibérément large et son champ d'application concerne tous les travailleurs dans les secteurs publics et privés, ainsi que tous les aspects du travail, que ce soit dans le secteur structuré ou informel. Cependant, il comprend une section sur la formation des travailleurs qui sont en contact

avec le sang humain et autres fluides corporels (section 7.6) et recommande le port de vêtements de protection, ainsi que l'application de mesures universelles de protection, tout en insistant sur le fait que le VIH n'est pas transmissible par de simples contacts sur le lieu de travail. La section 8.5 du recueil établit des procédures devant être suivies en cas d'exposition accidentelle. M^{me} Leather a terminé en demandant aux travailleurs des services publics d'urgence de garder à l'esprit que, en raison de la crédibilité et de la confiance dont ils bénéficient, ils peuvent jouer un rôle déterminant en matière de lutte contre le VIH/SIDA sur le plan communautaire et sur le lieu du travail.

M. Dreesch de l'OMS a rappelé les répercussions considérables du VIH/SIDA, ajoutant que, en 2002, on a estimé à 14 000 le nombre de nouvelles infections chaque jour, plus de 95 pour cent d'entre elles survenant dans les pays en développement. Il a fait état des contraintes pesant sur les ressources humaines en général en matière de lutte contre le SIDA, notamment: le déséquilibre des ressources selon les pays et entre les zones rurales et urbaines; la perte de personnel formé qui trouve un emploi dans d'autres pays; une éducation et une formation insuffisantes ne permettant pas de répondre aux besoins sanitaires; des mesures insuffisantes dans le domaine de la santé publique; et, dans de nombreux pays, un personnel au moral fragilisé et un état d'esprit peu adapté aux services, et enfin une surveillance et une gestion générale inappropriées. Il a décrit les répercussions de la crise liée au VIH/SIDA. Sur le plan des ressources humaines, cette crise entraîne des difficultés considérables en matière de santé, notamment: une augmentation de la demande sur le plan des services de santé; une modification de la contribution de la maladie à la morbidité; une perte de personnel due aux maladies déclenchées par le VIH/SIDA (y compris la tuberculose); des répercussions sur les conditions de travail, sur le moral et la motivation du personnel. Il a fait état des risques encourus par le personnel sanitaire, notamment: le risque lié à leur propre comportement sexuel; la perception de l'exposition au risque au travail; et la réalité d'un risque accru pour le personnel séropositif de contracter la tuberculose. Le discrédit social et la peur, associés à l'annonce de la maladie, incitent de nombreuses personnes à s'exposer à d'autres risques. Les travailleurs craignent souvent d'être licenciés et de ne pas se voir proposer une autre forme d'emploi. Cela crée un dilemme opposant le droit fondamental à ne pas dévoiler l'état de santé, à ne pas jeter le discrédit et à ne pas faire peur, à la nécessité de ne pas être exposé à des risques inhérents à la séropositivité. Débattant sur les conclusions des études limitées menées dans de grands hôpitaux de zones urbaines en Afrique, M. Dreesch a souligné les éléments suivants: absence de politiques cohérentes en ce qui concerne l'admission des malades du VIH/SIDA; taux de vacances de poste élevés; problèmes liés aux heures de travail; augmentation des admissions de malades du VIH/SIDA, alors que le nombre total d'admissions reste constant; redistribution des tâches parmi le personnel en place et éviction des patients n'ayant pas le SIDA. Face à l'augmentation des patients touchés par le SIDA, le personnel a réagi de la manière suivante: diminution de la qualité des soins apportés aux autres malades; les infirmières ont dû assumer davantage de responsabilités, tant au niveau du diagnostic que du traitement; augmentation du stress et de la rotation du personnel; diminution du moral en raison d'une insuffisance de produits antirétroviraux; les besoins en soutien psychologique ont augmenté et le cycle vicieux de la peur s'est instauré. Quant aux attitudes des travailleurs sanitaires, les études indiquent que: 32 pour cent d'entre eux souhaiteraient quitter le service de santé dans lequel ils travaillent pour un autre emploi, le VIH/SIDA n'étant pas étranger à leur décision; 19 pour cent préfèrent travailler pour des organisations caritatives, tandis que 29 pour cent préfèrent travailler dans des hôpitaux privés; 19 pour cent préféreraient quitter complètement le secteur de la santé; et 50 pour cent choisiraient de continuer malgré les conditions de travail de plus en plus difficiles. Ces études indiquent que le personnel du système de santé doit: concevoir des programmes visant à réduire la pression qu'exercent les patients du VIH/SIDA sur le fonctionnement d'un hôpital ordinaire; étudier les répercussions de l'éviction des autres patients; étudier la réorganisation des structures de soins des patients; étudier la formation du personnel sur les questions relatives au VIH/SIDA (notamment la formation des

travailleurs des services publics d'urgence); fournir du matériel de protection à tous les travailleurs; réviser les questions de personnel et de rémunération; prendre en considération les questions de conseils et de tests de dépistage volontaires de façon à ce qu'elles soient abordées de façon humaine et acceptable. L'OMS, a-t-il déclaré, est favorable à la collecte d'éléments d'information tels que: la morbidité du personnel et autres raisons justifiant un absentéisme accru; les tendances de la mortalité parmi le personnel; le risque d'infection pour les différentes catégories de personnel; les connaissances, les attitudes et les pratiques en matière de prévention de l'infection et le risque de VIH/SIDA pour le personnel; les changements au niveau des tâches à accomplir par les travailleurs sanitaires et la prévention sur le plan communautaire; les attitudes *des personnes mettant prématurément un terme à leurs études* dans le secteur de la santé en raison de la crainte du VIH/SIDA. L'OMS encourage les évaluations rapides réalisées dans le cadre d'études nationales portant sur les répercussions du VIH/SIDA sur les travailleurs sanitaires dans six régions subsahariennes et autres régions fortement touchées par l'endémie. En outre, elle s'attache à améliorer la coopération et les réseaux entre homologues nationaux et régionaux et entre les institutions des Nations Unies concernées, d'autres organisations internationales, des partenaires bilatéraux, des organisations non gouvernementales et autres.

M. Van Charante a formulé les remarques générales suivantes: les mesures relatives au VIH/SIDA devraient concerner non seulement les travailleurs des services publics d'urgence, mais également les volontaires (par exemple, les pompiers dans certains pays) et les travailleurs sanitaires s'occupant des patients après l'intervention des travailleurs des services publics d'urgence; le dialogue social devrait être élargi de façon à intégrer les experts du domaine de la santé; en outre, le fait que l'environnement du VIH/SIDA soit en constante évolution rend difficile la prévision des risques à venir. Il a signalé que les maladies transmissibles spécifiées étaient les suivantes: VIH, hépatite B, hépatite C (ce qui signifie ni A ni B), tuberculose et méningococcie. M. Van Charante a examiné le rôle des intervenants clés. Selon lui, les employeurs devraient appliquer une politique de santé et de sécurité au travail protégeant le travailleur au moyen d'un plan élaboré et écrit servant de base d'information, ce plan devant être élaboré en consultation avec le Comité de la sécurité et de la santé au travail. Les employeurs devraient être assistés par un représentant désigné connaissant bien la transmission des maladies infectieuses et capable d'apporter un soutien, ainsi que par un fonctionnaire de santé. Il serait chargé de définir ce qui devrait être intégré dans le plan. Les travailleurs des services d'urgence ont également un rôle essentiel à jouer pour protéger leur propre santé. Ils devraient: travailler en conformité avec les programmes de santé et de sécurité au travail; s'assurer que leur état immunitaire est bon; participer aux programmes de dépistage de la tuberculose; participer à des programmes de formation sur la prévention de la transmission des maladies infectieuses; et mettre en place des procédures, telles que définies dans les protocoles, dans l'éventualité d'une possible exposition. Une étude menée au Rwanda sur l'équité et l'efficacité du financement du VIH/SIDA a montré qu'un pourcentage insuffisant de la totalité des fonds avait été alloué aux activités de prévention. M. Van Charante a déclaré que les questions suivantes devaient faire l'objet d'un débat: l'importance d'une politique de santé et de sécurité au travail, l'importance pour les travailleurs des services publics d'urgence d'être en très bonne santé physique et mentale; la retraite anticipée en cas d'incapacité à travailler; l'amélioration des services publics, en commençant par déterminer comment mettre en place ce type de services; et la possibilité de réformer le secteur de la santé en créant des partenariats entre le secteur public et le secteur privé. En ce qui concerne le dernier point, il a réaffirmé que le problème était bien trop important pour n'être résolu qu'avec des budgets nationaux réservés à la santé et que le déséquilibre entre les pays dans les services médicaux d'urgence devait être pris en considération.

M^{me} A. Zygoura a déclaré que les travailleurs des services publics d'urgence sont pratiquement certains d'être en contact avec des agents pathogènes et que ces agents sont

facilement transmissibles, soit par simple contact avec la peau, soit par l'air, le sang ou d'autres fluides corporels. Elle a cité nombre de ces maladies qui peuvent être transmises par le sang et d'autres fluides. Les travailleurs des services d'urgence sont exposés à ces maladies dans le cadre de leur travail. La question consiste à déterminer comment limiter cette exposition. Elle a présenté les nombreuses façons dont les travailleurs des services publics d'urgence peuvent être infectés. Les mesures visant à prévenir l'infection comprennent l'éducation des travailleurs, le respect des pratiques concernant le protocole en matière d'infection et des activités sur le lieu de travail susceptibles de limiter l'exposition. Elle a déclaré que ces mesures nécessitaient: un plan de surveillance de l'exposition au risque; un équipement protégeant les personnes; la mise en œuvre de pratiques et de comportements de contrôle; la mise en œuvre d'un calendrier de vaccination pour les maladies infectieuses et d'un plan de prise en charge à mettre en place après l'exposition; une formation sur le lieu de travail ayant pour objet de présenter toutes les composantes de chacune de ces mesures. Cependant, elle a remarqué qu'il était souvent difficile d'imposer ces mesures. Cela signifie, entre autres, qu'il est nécessaire d'utiliser des indicateurs de résultats pour surveiller l'application de ces directives. En conclusion, M^{me} Zigoura a déclaré que les institutions devraient adopter une politique relative au VIH et au virus de l'hépatite B qui comprendrait une déclaration de non-discrimination; un système de soins aux malades, une formation et un suivi; et la possibilité d'une aide spécialisée et confidentielle.

M^{me} Mafani a déclaré que les répercussions du VIH/SIDA et d'autres maladies transmissibles sur les travailleurs de la santé étaient les suivantes: discrimination (notamment exercée par les travailleurs envers les patients); charge de soins importante; crainte et désinformation; enfin, pression et stress des travailleurs des services publics d'urgence. L'augmentation de ces maladies atteint non seulement les travailleurs des services publics d'urgence, mais également leurs familles. Elle a noté que, selon le Syndicat international des employés des services, 80 pour cent des travailleurs de la santé infectés par l'hépatite B sont des porteurs chroniques de cette maladie, même s'ils sont considérés comme invisibles sur le plan de l'épidémie. En Afrique du Sud, elle a signalé que 10 pour cent de la population adulte sont infectés par le VIH/SIDA. Elle a passé en revue les types de maladies transmissibles auxquelles les travailleurs des services publics d'urgence sont exposés. Ces maladies peuvent être évitées de la façon suivante: mesures préventives; politique relative au VIH/SIDA sur le lieu du travail; et mobilisation et éducation des travailleurs. Toutefois, une plus grande attention devrait être accordée à l'hépatite C, car elle constitue une menace plus grave pour les travailleurs des services publics d'urgence. La tuberculose, «l'inséparable corollaire» du VIH/SIDA, constitue également une menace sérieuse. Elle a mentionné que les systèmes d'indemnisation des travailleurs ne reconnaissent pas toujours la tuberculose comme étant une maladie professionnelle. En ce qui concerne les politiques relatives aux maladies transmissibles, elle a déclaré qu'une attention particulière était accordée au VIH/SIDA. Cela devrait se refléter dans la législation nationale. De plus, la question de la notification de la tuberculose doit également faire l'objet d'une attention particulière. Dans son pays, le NEDALC (Conseil national du travail et du développement économique) a mis au point un recueil de bonnes pratiques sur le VIH/SIDA. Des lois antidiscrimination sont également nécessaires. Selon M^{me} Mafani, il est important d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures de prévention et des programmes de formation. Cela nécessite l'engagement de toutes les parties prenantes. Dans son pays, les syndicats ont demandé que les délégués syndicaux reçoivent une formation sur le VIH/SIDA pendant les heures de travail. D'autres programmes sont en cours d'élaboration, y compris des programmes d'éducation des pairs. L'engagement de la plus grande fédération de syndicats a fait du VIH/SIDA une question capitale pour les syndicats qui collaborent avec le gouvernement, les entreprises et les organes de la société civile. Cependant, les attitudes de certains employeurs individuels, le manque d'engagement des gouvernements et les limites budgétaires constituent des contraintes. Le dialogue social, l'action des entreprises et les pressions exercées sur le

Parlement contribueraient à trouver une solution. En conclusion, M^{me} Mafani a souligné qu'il était important que les travailleurs s'engagent pour résoudre le problème précédemment évoqué, à l'image de l'engagement dont a fait preuve la fédération des syndicats dans son pays. De par leur position, les syndicats, a-t-elle dit, sont en mesure d'influencer la communauté dans son ensemble en passant par l'éducation et l'information.

Discussion

Un membre travailleur a déclaré que, dans son pays, son syndicat avait traduit le *Recueil de directives pratiques du BIT sur le VIH/SIDA et le monde du travail* dans les langues locales. Un représentant des employeurs a déclaré que, dans son pays, de nombreux efforts étaient déployés en vue de faire face au VIH/SIDA sur le lieu de travail, ces efforts étant soutenus par les gouvernements, l'OIT et d'autres institutions des Nations Unies.

Un autre membre travailleur a signalé que, dans certains pays, le système de retraite ne proposait pas de préretraite aux personnes ayant contracté le SIDA, et il a demandé comment ce problème pouvait être résolu. En réponse, M. Van Charante a déclaré que, dans son pays, les Pays-Bas, la législation exigeait de tous les employeurs qu'ils aient des assurances couvrant les employés en cas d'accidents et de maladies au travail. En outre, le problème venant d'être abordé a été réglé car le VIH/SIDA est considéré comme une maladie professionnelle. M^{me} Zygoura a déclaré qu'en Grèce un tel cas s'était présenté et que la personne concernée avait été réorientée vers un emploi différent mais lié à celui qu'elle occupait auparavant.

Un intervenant a rappelé que de nombreux assureurs ne couvrent pas les risques liés au VIH/SIDA. M^{me} Zygoura a répondu que, dans son pays, le gouvernement prévoyait une assurance de ce type pour les travailleurs des services publics d'urgence. M. Van Charante a signalé qu'il était nécessaire d'établir une distinction entre le coût médical et le coût de l'incapacité. M^{me} Leather a déclaré que l'OIT envisage cette question de deux façons: d'une part, l'Unité des finances sociales recherche une démarche à suivre pour les compagnies d'assurance qui ne font pas de discrimination fondée sur le VIH/SIDA, sans pour autant supporter des coûts insoutenables; d'autre part, le Département de la sécurité sociale étudie les répercussions du VIH/SIDA sur les systèmes de sécurité sociale obligatoire, tout en encourageant les systèmes décentralisés de microassurance santé.

Un membre travailleur a demandé si l'OMS classifiait le VIH/SIDA comme une maladie professionnelle¹. Un membre travailleur a demandé si des progrès avaient été faits du point de vue de l'extension de l'infrastructure du VIH/SIDA aux zones rurales dans les pays en développement. En réponse, M. Dreesch et le D^r Gilks, du Département VIH de l'OMS, ont répondu que leur organisation avait défini un objectif visant à élargir les soins relatifs au VIH/SIDA, notamment dans les zones rurales. Formulant des commentaires à cet égard, le membre travailleur qui avait posé la question a déclaré qu'au lieu de discuter sur la nécessité d'un partenariat entre secteur public et secteur privé, tout en sachant que peu d'argent était disponible, on devrait se préoccuper de la façon dont cet objectif pouvait être financé. En réponse, M. Van Charante a signalé que le domaine le plus onéreux est celui des rétrovirus. Le financement pourrait être assuré en rassemblant les ressources des gouvernements et des employeurs du secteur privé, et en mettant les fonds – et les médicaments – également au service des pauvres. Le D^r Gilks, de l'OMS, a ajouté que l'on doit garder à l'esprit qu'une moitié des cas concernent les femmes, qui souvent ne sont pas

¹ Pour obtenir davantage d'informations concernant le VIH/SIDA et la santé au travail, M. Dreesch suggère de consulter le site Web suivant: <http://cyber.law.harvard.edu/population>. Une fois sur le site, cliquer sur «annual review of population law» puis sur «AIDS».

intégrées au système de l'emploi. Pour atteindre les populations pauvres dans les pays en développement, des donations substantielles devraient être versées par les pays développés.

Un membre travailleur, revenant sur les conclusions préliminaires des études réalisées à petite échelle et présentées par M. Dreesch, a déclaré qu'il était inquiet que tant de travailleurs des services publics d'urgence aient signalé qu'ils préféreraient travailler en dehors du service de santé publique. Un membre travailleur a déclaré que, même s'il a souvent entendu que les pays africains n'ont pas les ressources suffisantes pour faire face au VIH/SIDA, il estime que le plus souvent les ressources financières ne sont pas correctement utilisées; en effet, les fonds sont le plus souvent utilisés à d'autres fins.

La violence et le stress qui affectent les travailleurs des SPU

Modérateur: D^r David Gold, SafeWork, OIT, Genève

Intervenants: M. Vittorio Di Martino, consultant international, promotion de la santé et du bien-être au sein des entreprises, France

M. Jan Van Charante, directeur général, Fondation sur la santé au travail, Suriname

M. Graham Humphrey, Syndicat des pompiers, Royaume-Uni

M. Di Martino a présenté aux participants les éléments dont on dispose actuellement sur le stress et la violence dans les services publics d'urgence, sur leurs causes et sur les moyens permettant d'en réduire les effets négatifs. Le stress survient lorsque les exigences de l'emploi, de l'environnement de travail ou l'organisation du travail ne correspondent ni aux capacités ni aux ressources, ni aux besoins des travailleurs. En comparaison avec d'autres catégories professionnelles, les agents de police, le personnel médical et les pompiers font partie des professions les plus exposées aux risques de stress et de violence. Le stress, associé à diverses formes de violence, telles que les agressions, les menaces et le harcèlement, produit souvent un effet multiplicateur sur l'individu. Se fondant sur plusieurs exemples tirés à la fois des pays en développement et des pays industrialisés, M. Di Martino a montré que cette interaction pouvait exister dans toutes les catégories professionnelles des services d'urgence avec, dans certains, cas une issue mortelle. Par exemple, aux Etats-Unis et en Italie, le taux de suicide est deux fois plus élevé parmi les agents de police que parmi la population en général. En fait, les agents de police se donnent beaucoup plus la mort qu'ils ne la donnent aux autres. M. Di Martino a expliqué la dynamique du stress et a attiré l'attention sur deux facteurs susceptibles de créer du stress nuisible: être capable d'une forte maîtrise de soi (c'est-à-dire être bien entraîné, être capable de réagir et de prendre des responsabilités) et bénéficier ou non d'un soutien (par exemple, reconnaissance de l'opinion publique, soutien de la part des collègues et des cadres). Des dynamiques similaires existent également autour de la violence lorsque la formation et les mesures prises au niveau de l'organisation sont considérées comme des facteurs de diffusion importants. M. Di Martino a insisté sur le fait que les réponses apportées en vue de lutter contre le stress et la violence devaient intervenir au niveau individuel et au niveau de l'organisation. Sur le plan des mesures individuelles, on pourrait inclure la formation, le conseil, les rapports de mission et la réadaptation, ainsi que l'aide dont peuvent bénéficier les travailleurs pour réconcilier travail et famille. Au nombre des mesures prises sur le plan de l'organisation, on peut citer le soutien de la direction, une dotation appropriée en personnel et un dialogue amélioré avec la communauté. M. Di Martino a conclu sa présentation en insistant sur le fait que les travailleurs des services d'urgence doivent pouvoir, comme les travailleurs d'autres secteurs, travailler

dans des conditions de sécurité. On devrait davantage s'attacher à apporter des améliorations au niveau de l'organisation et de la prévention plutôt que de chercher des solutions pour traiter le mal.

M. Van Charante a présenté une liste de différents facteurs de stress communs aux travailleurs des services d'urgence. Les facteurs de stress peuvent être classés en trois catégories: facteurs individuels, facteurs liés à l'organisation et facteurs sociaux. Cependant, il n'y a pas de séparation nette entre les groupes car beaucoup de facteurs peuvent être liés à plusieurs catégories. Par exemple, les préoccupations liées au bien-être de la famille semblent être de l'ordre du problème social, mais elles pourraient en même temps être causées par un certain nombre de facteurs organisationnels tels qu'un faible niveau de rémunération, de longues heures de travail et la précarité de l'emploi. Le stress n'est pas nécessairement négatif mais le problème consiste à définir la limite entre le stress négatif et le stress positif. Le stress n'est pas seulement le résultat d'une surcharge d'éléments mais peut également être lié à une charge insuffisante de travail; on observe couramment des variations dans le degré de stress suite aux situations d'alerte. Les symptômes liés au stress ne sont pas toujours faciles à identifier. En raison du peu de connaissances dont on dispose sur les aspects relatifs au travail et à la santé, les médecins ont très souvent des difficultés à déterminer si un accident est lié ou non au stress. Par exemple, les douleurs situées dans le bas du dos sont très souvent liées au stress. Les troubles psychiques provoqués par le stress comprennent l'insomnie, ainsi que la phobie des alertes qui entraîne de l'hypertension. Pour beaucoup, la consommation de cigarettes, d'alcool et autres drogues est une échappatoire. Par contre, cela entraîne d'autres problèmes de santé et des problèmes sociaux; c'est en fait un entraînement vers le bas. Le D^r Van Charante a terminé sa présentation en citant un certain nombre de mesures visant à réduire le stress, telles que le yoga et la méditation, les conseils permettant d'anticiper les problèmes, l'introduction du travail posté afin de réduire les heures de travail, la garantie de la sécurité de la famille et l'apport des biens d'équipement qui renforcent le sentiment de sécurité. Il a signalé que, quelles que soient les mesures prises, elles devaient être fondées sur la personnalité de l'individu concerné pour qu'elles soient efficaces.

S'appuyant sur sa propre expérience de pompier au Royaume-Uni, M. Humphrey a donné plusieurs exemples de stress affectant les pompiers dans le cadre de l'exercice de leur activité. Une grande part du stress découle d'aspects liés à la direction et à l'organisation du service. Les pompiers sont également souvent confrontés à des situations traumatiques telles que des blessures graves, la mort, touchant notamment les enfants, mais aussi à des situations mettant leur propre vie en danger. Ces incidents sont souvent suivis de longues périodes de troubles dus à un stress post-traumatique. Les symptômes typiques sont la dépression, l'agression, l'apathie, une faible estime de soi, des pertes de mémoire, un sentiment de culpabilité et de honte. Ces effets portent non seulement préjudice à l'équilibre physique et mental de l'individu, mais génèrent également des tensions sociales avec la famille et les collègues de travail. Comme dans beaucoup d'autres services d'urgence, les relations étroites entre collègues sont primordiales afin de bien faire son travail. Souvent, les nouveaux venus ne sont pas facilement acceptés dans le groupe mais doivent d'abord gagner la confiance et le respect des autres. Au niveau des postes à responsabilité, le sentiment de solitude est souvent accru par le stress. Etant chargé d'intervenir sur un accident, le responsable doit souvent prendre des décisions fondées sur des informations incomplètes, tout en sachant que tout mauvais jugement peut avoir des conséquences graves, voire fatales. Les heures de travail exceptionnellement longues des responsables déstabilisent leurs relations familiales. En outre, les représentants des syndicats, qui s'efforcent de répondre aux demandes croissantes des membres, sont exposés à un niveau de stress élevé.

Le D^r Gold a déclaré que le stress, l'alcool, les médicaments, la violence (tant physique que psychologique), le VIH/SIDA et le tabac sont autant d'éléments qui

entraînent des problèmes de santé chez les travailleurs et une baisse de la productivité au niveau de l'organisation. Pris dans leur ensemble, ces facteurs représentent une cause majeure d'accidents, de blessures mortelles, de maladies et d'absentéisme au travail, tant dans les pays industrialisés que dans les pays en développement. Pour les employeurs du secteur privé, ils représentent un coût élevé qui peut gravement influencer sur la viabilité économique de l'entreprise. Dans les pays européens, plus d'un million de journées de travail sont perdues chaque année en raison de problèmes psychologiques. Chaque facteur pourrait être la cause, aussi bien que le résultat, et des problèmes sont susceptibles d'apparaître en raison de l'interaction existant entre la maison et le travail. Ils peuvent commencer au travail et se poursuivre à l'extérieur ou inversement. Afin de résoudre ces difficultés, l'OIT a mis au point un nouveau programme de formation – intitulé «SOLVE» – destiné à aider les gouvernements, les employeurs et les travailleurs en vue: d'améliorer la situation psychosociale; de réduire les coûts et d'améliorer la productivité; de soulager les charges pesant sur le travailleur. Afin de résoudre ces problèmes au niveau de l'organisation, une politique générale pourrait être mise en place. Outre les questions de fonctionnement quotidien, une politique concernant le lieu de travail devrait porter sur les besoins en matière de sécurité et de santé au travail, notamment sur les problèmes psychologiques. La méthodologie SOLVE est conçue pour permettre à une organisation d'intégrer des questions psychosociales dans une politique d'entreprise globale et vise à établir un cadre d'action préventive. SOLVE représente également une évolution, le but étant de passer du traitement à la prévention. L'OIT, avec sa structure tripartite et sa position de décideur en matière de santé et de sécurité au travail, est dans une situation unique lui permettant de développer et de soutenir des activités qui traduisent des concepts en politique et des politiques en action au niveau national et au niveau des entreprises. Le programme SOLVE est généralement composé de quatre parties: 1) un dossier d'information à l'intention des dirigeants; 2) le cours SOLVE sur le plan de la politique générale; 3) l'introduction de SOLVE auprès des travailleurs et des superviseurs; et 4) MicroSolve. Tandis que l'atelier SOLVE de cinq jours vise à mettre en place une politique au niveau de l'ensemble de l'organisation, les modules MicroSolve portent sur les principaux problèmes psychosociaux et fournissent des directives précises pour mettre en place une action préventive. Une formation pratique et active permet aux participants de développer et d'appliquer des stratégies sur le lieu du travail qui englobent cinq domaines. L'OIT a organisé des cours en Italie, en France, en Malaisie, en Inde, en Afrique du Sud, en Namibie et aux Etats-Unis et a également organisé des cours de formation pour animateurs. En 2003, il est prévu de traduire les programmes de formation afin d'en assurer une plus large diffusion; de mettre au point des modules d'évaluation pour les instructeurs; de publier une nouvelle édition du cours général; et d'élaborer un programme SOLVE fait sur mesure pour certains secteurs choisis, tels que celui des services d'urgence.

Discussion

Répondant à la question de savoir comment inciter les responsables à réagir aux problèmes découlant de politiques inappropriées, le D^r Gold a souligné que SOLVE était un outil utile à cet égard. Il a tenu à préciser qu'il était important de passer un accord avec les dirigeants concernés pour que des politiques de haut niveau fassent l'objet d'un examen attentif lors de l'analyse de l'organisation.

Un membre travailleur a décrit un glissement de terrain survenu au Japon en 1989 et qui s'est soldé par le décès de plusieurs secouristes. Dans leurs efforts visant à sauver trois personnes ensevelies sous terre, les secouristes ont mis en danger leur propre sécurité, ce qui a eu une issue tragique. La question est de savoir ce qui pourrait être fait du point de vue de l'organisation pour réduire les risques encourus par les secouristes. Plusieurs participants ont convenu que, dans ce type de situations critiques, il est souvent difficile de maintenir une direction efficace et une structure de contrôle. Même les meilleures

préparations et les plans de sauvetage ont leurs limites dans un environnement imprévisible. Le rapport de situation est un instrument critique permettant d'identifier et de corriger les défauts inhérents à la structure. Pendant une séance de rapport, il est important que le personnel concerné s'exprime de façon détaillée sur la situation, fasse part de ses sentiments et bénéficient de conseils psychologiques de la part du personnel formé. Un témoin des attaques du 11 septembre a décrit le sentiment de culpabilité qui l'habite depuis qu'il a vu nombre de ses collègues mourir.

M. Van Charante a attiré l'attention sur le personnel médical et notamment sur les médecins qui nécessitent davantage de formation sur les aspects de la santé et de la sécurité au travail afin de mieux déceler et traiter les symptômes liés au stress. Il a ajouté que les intervenants en situation d'urgence devraient accorder davantage d'importance à leur propre sécurité et à leur propre santé. M. Di Martino a signalé que les problèmes induits par le stress étaient souvent liés à l'organisation et à des questions d'ordre plus stratégique, telles que la dotation en personnel et les heures de travail.

Un représentant gouvernemental a déclaré être conscient des problèmes ayant été présentés et discutés au cours de la session. Il a souligné l'importance d'une formation appropriée afin de faire face à des situations stressantes et violentes. Il a appelé l'OIT à mettre en œuvre des programmes de sensibilisation tels que SOLVE pour améliorer à la fois les conditions de travail et les résultats dans les services d'urgence. Le D^r Gold a insisté sur le lien existant entre les bonnes conditions de travail et la productivité. Il a déclaré que si l'on ne s'attache pas à résoudre ces problèmes critiques, les services d'urgence se verraient entraînés vers une situation négative caractérisée par un personnel au moral fragile, une capacité limitée, des services réduits et des coûts élevés.

Un membre employeur a fait part d'une situation encourageante expérimentée dans son pays où un programme de dix ans sur la santé et la sécurité au travail a considérablement diminué l'absentéisme et les accidents du travail chez les travailleurs d'un service privé d'urgence. En premier lieu, des lignes directrices ont été données aux responsables et aux représentants syndicaux, suivies de conseils permettant d'anticiper les problèmes. A l'heure actuelle, une étape supplémentaire a été franchie et un traitement physique, tel que la chiropraxie et les massages, va être mis en place.

Plusieurs participants ont souligné l'importance de l'anonymat et de la confidentialité qui permettent aux travailleurs de demander de l'aide, sans qu'ils aient à craindre des retombées négatives sur leur carrière ou leurs relations de travail. Le modérateur, le D^r Gold, a conclu la session en remerciant les intervenants et tous les participants. Il a insisté sur le fait que ces dialogues sont importants afin d'augmenter la productivité et d'améliorer les conditions de travail dans les services.

Mise en valeur des ressources humaines dans les SPU

Modérateur: M^{me} Lucia Sasso Mazzufferi, présidente de la réunion

Intervenants: M. David Michael, consultant, ancien inspecteur en chef des détectives, New Scotland Yard, membre fondateur et ancien président de la Black Police Association, Royaume-Uni

M. Martin Oelz, Branche de l'égalité et l'emploi, OIT, Genève

M. Kwadwo Adansi Bonna, chef par intérim du personnel et de l'administration, autorités portuaires du Ghana

M. Michael a présenté un aperçu général des questions de diversité en se fondant sur ses trente années d'expérience dans le service de la police métropolitaine du Royaume-Uni. Il a souligné que, en dehors des différences entre les hommes et les femmes, la diversité devait être comprise au sens large du terme, notamment sur les questions d'ethnie, de race, de religion et autres aspects. Dans le passé, les services de police ne reflétaient pas les communautés qu'ils servaient en termes de composition. L'exclusion des groupes minoritaires ou des femmes des services de police était essentiellement due aux attitudes et opinions culturelles. Dans les années cinquante et soixante, les Noirs en uniforme n'étaient pas acceptés par la population, et les femmes devaient s'occuper de la famille et élever les enfants, plutôt que de chercher un emploi. Même au début des années soixante-dix, la discrimination existait dans les services de police. Le recrutement d'agents de police noirs n'est apparu que progressivement au fil du temps. Le *Stephen Lawrence Inquiry* et plusieurs autres initiatives ont sensibilisé la population à la question de l'égalité des chances en matière d'emploi. Même si des politiques sur la diversité ont été élaborées, des lacunes existent sur le plan de leur mise en œuvre. M. Michael place de sérieux espoirs dans les nouvelles politiques sur la diversité, mais il ne cache pas sa déception au vu des divergences existant entre, d'une part, les politiques menées et les engagements verbaux des hommes politiques et des chefs d'entreprise et, d'autre part, la réalité. Même s'il faut reconnaître qu'une disproportion existe au niveau de la composition ethnique du personnel de police, des mesures ont été prises en vue de traiter cette question. Une série de séminaires, dont émanent beaucoup d'informations, a été mise en place («Bristol seminars») et servira de base pour créer des réseaux et améliorer les conditions de travail du personnel noir. En 1993, la Police métropolitaine a organisé la *Fairness Community & Justice Conference* qui a réuni des individus et des organisations faisant partie ou non des services de police pour réfléchir sur les questions d'égalité des chances. Au même moment, le directeur général de la police a déclaré que la discrimination était inacceptable dans le service, soutenant ainsi fermement les personnes engagées dans la lutte contre le racisme. La conférence a donné lieu à une grande diversité d'activités promouvant la diversité et, l'année suivante, la *Black Police Association* a été créée pour garantir au personnel noir un environnement de travail juste et équitable, pour créer une meilleure relation entre la communauté noire et la police et pour assurer un service de qualité. Une autre initiative a été la création de la Commission pour l'égalité des chances dont le but est de lutter contre les systèmes de recrutement complexes entravant le recrutement des minorités. Les principaux objectifs de cette commission consistent à donner davantage confiance aux minorités dans les services de police et à mener à bien des investigations sur le racisme et la violence. En conclusion, M. Michael a déclaré que la législation n'était pas suffisante pour faire avancer la situation. Il estime que les initiatives des responsables d'entreprise et des travailleurs habilités sont nécessaires pour mettre en place efficacement des politiques sur la diversité, étant donné que ceux qui perpétuent les anciens systèmes dans l'environnement du travail, malgré la nouvelle réglementation, constituent une sérieuse menace pour le service.

M. Oelz a présenté les deux conventions les plus importantes de l'OIT portant sur la non-discrimination et l'égalité en matière d'emploi. La première, la convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951, établit le principe de l'égalité de rémunération des femmes et des hommes pour un travail de valeur égale. Afin de déterminer le travail de «valeur égale», la convention invite à évaluer les emplois de façon analytique et objective en se fondant sur des critères liés à la responsabilité, aux compétences, aux efforts et aux conditions de travail. Cela nécessite également une comparaison entre les emplois, pas nécessairement dans le cadre du même établissement. Dans le secteur public, notamment dans les services publics d'urgence, le gouvernement a l'obligation de veiller à l'égalité en matière de rémunération, tandis que dans le secteur privé, des efforts doivent être déployés en vue de promouvoir le principe de la convention. La seconde, la convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, demande aux gouvernements de favoriser l'égalité et d'éliminer la discrimination en mettant en place une politique

nationale. La discrimination est définie comme étant une distinction, une exclusion ou une préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'origine nationale ou sociale ayant pour effet de compromettre l'égalité des chances ou de traitement. Il a déclaré que, même si ces deux conventions n'ont pas été ratifiées par tous les Etats Membres, tous les Membres de l'OIT ont l'obligation de respecter et d'encourager les principes concernant l'élimination de la discrimination en matière d'emploi au titre de la Déclaration de l'OIT de 1998 sur les principes et droits fondamentaux au travail. En ce qui concerne les services publics d'urgence, il a donné quelques exemples pratiques sur l'application des conventions. Faisant référence à la présentation précédemment faite, il a mentionné que la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations (CEACR) demandait fréquemment des informations sur la composition ethnique des forces de police et sur les mesures prises en vue de faciliter l'accès des minorités. Pour la CEACR, il est inacceptable de justifier le statu quo en se fondant sur les opinions des usagers des services (par exemple, le fait que la population n'accepte pas les agents de police noirs), en excluant des emplois dans les autres services publics d'urgence les personnes appartenant aux minorités. Quant à l'égalité entre les hommes et les femmes, il est important de garantir une égalité d'accès à la formation professionnelle, notamment en éliminant les critères de sélection fondés sur la différence entre les hommes et les femmes. Récemment, la CEACR a demandé à un gouvernement d'envisager de supprimer les quotas en vigueur restreignant l'admission des femmes dans les services de police et dans les écoles de pompiers, de 15 et 10 pour cent respectivement. La CEACR n'acceptait pas l'explication selon laquelle la majorité des emplois (90 et 95 pour cent des emplois respectivement) ne pouvaient être occupés que par des hommes en raison de leurs caractéristiques physiques, mais a au contraire fait valoir que les exclusions fondées sur les exigences inhérentes à l'emploi n'étaient justifiées que si elles étaient objectivement déterminées et si elles tenaient compte des capacités individuelles de chaque candidat pour un emploi spécifique. Afin d'éliminer les restrictions pesant sur l'accès à l'emploi fondées sur la discrimination des femmes dans les services publics d'urgence, il conviendrait de réexaminer en profondeur les diverses conditions d'accès à l'emploi. En ce qui concerne l'égalité de rémunération, une première étape consisterait à analyser en profondeur les causes des disparités existantes en matière de salaires, en ne tenant pas seulement compte des comparaisons au sein d'une même catégorie, mais en recensant les emplois dans lesquels les femmes sont concentrées et en étudiant le niveau de rémunération de ces emplois. Pour conclure, M. Oelz a déclaré que la législation était rarement ouvertement discriminatoire de nos jours mais que, cependant dans la pratique, une attention particulière devait être accordée aux mesures d'égalité. De nouvelles mesures législatives ou des institutions supplémentaires pourraient favoriser la promotion de l'égalité. En ce qui concerne le harcèlement sexuel, des politiques et des procédures clairement définies permettant de traiter ces problèmes ne permettront pas seulement de protéger les femmes travaillant déjà dans les services publics d'urgence, mais également de rendre les carrières dans ces services plus attrayantes. Des services qui promeuvent l'égalité et la diversité fonctionnent mieux, il en est de même pour les services publics d'urgence. Un plus grand partage des bonnes pratiques aiderait à surmonter les préjugés. On ne peut faire des progrès durables qu'avec l'engagement des employés et la coopération des syndicats, en se fondant sur des directives claires de la part des dirigeants.

M. Bonna a présenté un bref exposé sur les questions d'égalité entre les hommes et les femmes, et les questions raciales/ethniques dans les services publics d'urgence au Ghana. L'ethnicité n'a pas été abordée dans son pays dans le domaine du recrutement. Cependant, les hommes sont prédominants dans les services de police et les pompiers depuis l'époque coloniale pour deux raisons: les emplois sont considérés comme dangereux et ne pouvant convenir qu'aux hommes, les femmes se consacrant davantage à l'éducation des enfants. Dans les deux professions, les femmes sont cantonnées dans des emplois de secrétariat et de bureaux. Dans les services médicaux d'urgence, les femmes sont prédominantes dans les services infirmiers, qui ne sont pas considérés comme aussi

attirants pour les hommes en raison de la stigmatisation sociale. En raison de l'évolution de la perception publique du rôle des femmes, le recrutement et le maintien en fonction des femmes dans les services publics d'urgence ont progressivement augmenté. De plus en plus, des femmes qualifiées occupent des postes à responsabilité dans ces services; par exemple, l'inspecteur général adjoint de la police est à l'heure actuelle une femme. En général, les services publics d'urgence se sont considérablement améliorés au cours des dix dernières années. Tandis que les services de police ont été dans le passé considérés comme un instrument d'oppression dans le contexte de l'époque coloniale, leur réputation a été ensuite compromise par la corruption et la diminution de la confiance du public en raison d'une insuffisance d'équipement et de logistique. Le handicap de la police face aux situations d'urgence a suscité beaucoup d'attention et une intervention a été finalement mise en place, débouchant sur l'apport de véhicules supplémentaires, d'équipement de protection et de meilleurs logements pour le personnel. Ces changements ont contribué à l'amélioration du moral du personnel et à une meilleure aptitude à réagir face aux situations d'urgence. L'image publique s'est également améliorée grâce à la promotion faite par les médias, tandis que les services de police ont élargi leurs responsabilités en prenant en charge certaines fonctions qui incombait aux militaires. La communauté a davantage participé et davantage d'informations ont été fournies bénévolement. Le service des pompiers a bénéficié de beaucoup de ressources au cours des feux de brousse dans les années quatre-vingt. Tous les districts ont maintenant des brigades de pompiers, tandis que des pompiers volontaires ont été formés dans tous les villages où ils suivent un entraînement régulier. Les services médicaux d'urgence sont encore très limités au Ghana. Au nombre des derniers changements, on peut citer l'importation de davantage d'ambulances, ainsi que leur déploiement à divers endroits stratégiques sur les autoroutes pour être à même de réagir rapidement en cas d'urgence en dehors de la capitale. En conclusion, M. Bonna a déclaré que ces améliorations permettent aux services publics d'urgence de jouer le rôle qui est attendu d'eux dans la société.

Discussion

En réponse à une question concernant la coordination des services, M. Michael a confirmé que les divers services publics d'urgence collaborent régulièrement, et a mentionné les pratiques suivies à Londres en matière de formation pour qu'une action coordonnée soit menée dans les cas de situations de grande ampleur. M. Bonna a fait part de la collaboration active dont font preuve les services au Ghana. A titre d'exemple, il a relaté un incendie au cours duquel la police a collaboré avec les pompiers pour maintenir l'ordre dans la zone concernée. Quant à la question de l'organisation des travailleurs, M. Michael a beaucoup appris de l'expérience de la *Black Police Association*, soulignant l'importance du travail en réseaux non seulement entre les associations de personnes appartenant aux minorités, mais également entre tous les professionnels des services publics d'urgence, ce qui constitue un moyen essentiel de soutien.

Un membre travailleur a posé des questions au sujet de l'âge de la retraite. D'après les réponses données, il est apparu que l'âge de la retraite au Royaume-Uni est de 55 ans suite à des changements survenus récemment, tandis qu'au Ghana cet âge est fixé à 45 pour les départs en retraite volontaires, et à 60 pour l'âge obligatoire.

Il a été demandé à M. Oelz quelles mesures pouvaient être prises en cas de violations par les gouvernements de l'application des conventions. Il a répondu que l'approche fondamentale de l'OIT consistait à régler les différends par la coopération et le dialogue. Il a été demandé aux gouvernements de présenter leurs rapports sur la façon dont ils appliquent les conventions, au regard du processus de suivi des conventions de l'OIT. Si des commentaires sont formulés par les organisations de travailleurs et d'employeurs, il sera demandé aux gouvernements d'apporter une réponse. Il a signalé que tous les instruments de l'OIT sont disponibles sur l'Internet ou sur demande.

Un représentant gouvernemental a déclaré que, dans son pays, le Bénin, le principe de l'égalité est énoncé dans la Constitution, même s'il n'est pas toujours respecté dans la réalité. Etant donné que les femmes rencontrent des difficultés pour obtenir certains postes, elles devraient bénéficier d'un traitement préférentiel en matière de recrutement. Réussir la diversité ethnique est un enjeu majeur, étant donné que le pays est composé de 60 tribus différentes. Pour ce qui est du recrutement dans les services publics, un système de quota est appliqué pour que la diversité ethnique réelle soit reflétée au niveau de la main-d'œuvre. Cependant, cela empêche une distribution appropriée du personnel qualifié dans divers postes.

Enfin, un membre travailleur a fourni des informations sur son pays, la République dominicaine. Elle a déclaré que, sur 27 000 agents de police, 3 000 sont des femmes; par ailleurs, sur 6 000 pompiers, on compte 15 femmes. Le salaire moyen dans la police est de 1 700 pesos (approximativement 80 dollars des Etats-Unis), inférieur à celui des pompiers qui est de 2 500 pesos. L'âge de la retraite des pompiers est de 55 ans (même âge pour la police) ou après vingt et un ans de service. Aucune des deux professions n'est organisée en syndicats. Les conditions pour les médecins ou les infirmiers sont différentes, car ils sont capables de faire grève ou de négocier pour obtenir de meilleures conditions de travail. Le salaire minimum des infirmiers est de 7 000 pesos tandis que, pour les médecins, il est de 13 000 pesos. Les médecins comme les infirmiers prennent généralement leur retraite après vingt à vingt-cinq ans de service.

Discours de clôture

La secrétaire générale a signalé que la réunion a adopté un ensemble de directives sur le dialogue social dans les services publics d'urgence dans un environnement en mutation. C'est la première fois que des directives de ce type sont adoptées au cours d'une réunion sectorielle d'une semaine. Elle a reconnu qu'elles ne devaient pas être aussi complètes que celles produites après une série de réunions et de négociations. Néanmoins, les opinions exprimées et débattues ayant été notées le plus précisément possible, tout comme l'ont été les principes fondamentaux auxquels les participants sont parvenus au cours de la semaine, ces recommandations sont le produit des efforts de tous les participants à la réunion. Elles sont fondées sur un esprit de compromis et de consensus dans un but de compréhension et de reconnaissance commune, du fait que les services publics d'urgence et leurs travailleurs jouent un rôle vital pour la sécurité et la santé de notre société, et du fait que nous avons tous besoin de lutter pour assurer des services d'urgence de qualité dans un environnement en mutation. Même si cet ensemble de directives n'est pas contraignant, la secrétaire générale a souligné que cette adoption représentait un accord visant à promouvoir le dialogue social, en vue de permettre aux travailleurs d'urgence et à leurs représentants d'améliorer leurs conditions de travail et de fournir des services de qualité, notamment à une époque où la sécurité fait l'objet de fortes préoccupations.

M. Watson (président du groupe gouvernemental/employeurs) a vivement remercié les délégués de son groupe pour le lourd travail qu'ils ont accompli tout au long de la semaine, ainsi que pour leur coopération et leur soutien. Il a également remercié les délégués des travailleurs pour leur esprit ouvert à la discussion, qui a permis aux participants à la réunion d'adopter ces directives. Il a remercié le secrétariat pour son travail sans lequel la réunion ne se serait pas aussi bien déroulée et n'aurait pu aboutir à des résultats satisfaisants.

M. Lucy (président du groupe des travailleurs) a également fait part de sa gratitude aux délégués gouvernementaux et aux délégués des employeurs et a adressé ses sincères remerciements à ses collègues et au secrétariat. Avant de conclure, il a fait référence au paragraphe 4.4 des directives, et a demandé à la réunion de prendre note du fait que l'accès aux procédures juridiques ne devait pas supplanter le processus de résolution spécifié dans l'accord de négociation collective ou dans la loi en vigueur. Il a souligné que ce point avait fait l'objet d'un accord entre le groupe gouvernemental/employeurs et le groupe des travailleurs, et que cette demande adressée aux participants à la réunion était conjointement formulée.

La présidente de la réunion a remercié tous les délégués pour leur dévouement et leur participation active tout au long de la semaine, qui a débouché sur l'adoption de ces directives. Elle a estimé que le travail consultatif fait au cours de la réunion avait réaffirmé l'importance et l'utilité du dialogue social en matière de négociation portant sur les questions de travail et d'emploi qui se posent entre les travailleurs et les employeurs dans un environnement en mutation, le dialogue social permettant également d'arriver à des solutions à l'amiable. Il a également été convenu au cours de la réunion que le dialogue social était la meilleure façon de garantir des services publics d'urgence de qualité, assurés par des employés compétents et engagés dont les principes moraux sont solides. Elle a exprimé sa grande satisfaction quant aux résultats de la réunion qui aideront toutes les parties concernées par la planification des futurs travaux à promouvoir le «travail décent» dans les services publics d'urgence. La présidente a déclaré la clôture de la Réunion sur les services publics d'urgence: dialogue social dans un environnement en mutation.

Questionnaire d'évaluation

Un questionnaire destiné à connaître l'opinion des participants sur divers aspects du colloque a été distribué avant la fin de la réunion.

1. Comment jugez-vous la réunion selon les différents critères ci-dessous?

	5	4	3	2	1	Score moyen
	Excellent	Bon	Satis-faisant	Médiocre	Insuffisant	
Choix de la question à l'ordre du jour (sujets traités)	12	5	1	0	0	4,61
Choix des points pour discussion	10	8	1	0	0	4,47
Niveau de la discussion	5	13	1	0	0	4,21
Intérêt de la réunion pour le secteur	7	10	1	0	0	4,33
Les directives	6	9	3	0	0	4,17
Discussion de groupe sur VIH/SIDA	2	10	2	1	2	3,53
Discussion de groupe sur la violence et le stress	4	7	2	2	0	3,87
Discussion de groupe sur la mise en valeur des ressources humaines	3	8	2	1	1	3,73
Possibilité de créer des réseaux	2	12	2	1	0	3,88

2. Comment jugez-vous la qualité du rapport selon les différents critères ci-dessous?

	Excellent	Bon	Satis-faisant	Médiocre	Insuffisant	Score moyen
Qualité de l'analyse	8	5	4	2	0	4,00
Objectivité	5	7	4	2	1	3,68
Portée	4	8	5	1	0	3,63
Présentation et clarté	4	10	4	0	1	3,84
Volume et pertinence de l'information	6	7	3	2	1	3,79

3. Comment jugez-vous le temps alloué à la discussion?

	Trop long	Suffisant	Trop court
Discussion du rapport	1	16	2
Discussions de groupe	1	16	2
Réunion des groupes	1	15	1
Groupe de travail sur les directives	0	10	4

4. Comment jugez-vous les dispositions pratiques et administratives?

Excellentes	Bonnes	Satisfaisantes	Médiocres	Insuffisantes	Score moyen
8	5	4	1	1	3,95

5. Réponses

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Observateurs	Total	Taux de réponse (%)
7	2	9	1	19	22

6. Participants à la réunion

Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Conseillers techniques	Observateurs	Total
28	5	22	23	16	88

7. Délégués/conseillers techniques

	Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Total
Délégués	28	5	22	55
Conseillers techniques	16	–	7	23

8. Participation féminine (sans observateurs)

	Gouvernements	Employeurs	Travailleurs	Total	% de femmes
Délégués	5	–	3	8	15
Conseillers techniques	3	–	1	4	

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Representative of the Governing Body
of the International Labour Office
Représentant du Conseil d'administration
du Bureau international du Travail
Representante del Consejo de Administración
de la Oficina Internacional del Trabajo

M^{me} Lucia Sasso Mazzufferi, conseillère spéciale des affaires internationales, Confédération générale des employeurs d'Italie, Rome

Members representing governments
Membres représentant les gouvernements
Miembros representantes de los gobiernos

BARBADOS BARBADE

Mr. Matthew Wilson, First Secretary, Permanent Mission of Barbados in Geneva

BENIN BÉNIN

M. Francis A. Behanzin, commissaire divisionnaire de police, directeur de l'administration de la police nationale, ministère de l'Intérieur, de la Sécurité et de la Décentralisation, Cotonou

CÔTE D'IVOIRE

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

M. Guebi Flegbo, conseiller, mission permanente de Côte d'Ivoire à Genève

ECUADOR EQUATEUR

Sr. Luis Espinosa-Salas, Segundo Secretario, Misión Permanente del Ecuador en Ginebra

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. Jorge Thullen, Asesor, Misión Permanente del Ecuador en Ginebra

EGYPT EGYPT EGIPTO

Mr. Saad Eldin Khalil Mossad, Senior Under-Secretary, Ministry of Local Development, Cairo

Adviser/Conseiller technique/Consejera técnica

M^{me} Nadia El-Gazzar, conseillère des affaires du travail, mission permanente d'Egypte à Genève

FRANCE FRANCIA

Dr. Paulo de Rezende, chargé de mission, ministère de la Santé, Paris

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

M^{me} Marianne Hequet, adjointe au chef du bureau des statuts et du management, Direction de la défense et de la sécurité civiles, ministère de l'Intérieur, de la Sécurité intérieure et des Libertés locales, Paris

M. Bruno Dupuis, chargé de mission, DAEI, ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité, Paris

M. Jérôme Saddier, premier secrétaire, mission permanente de la France à Genève

GREECE GRÈCE GRECIA

Ms. Anastasia Zigoura, Director of Medical Services, Centre for Emergency Medicine, Ministry of Health and Welfare, Athens

GUATEMALA

Sr. Víctor Hugo Godoy Morales, Ministro, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Guatemala

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Sra. Sandra Barrera López, Asesora Técnica del Despacho Ministerial, Ministra de Trabajo y Previsión Social, Guatemala

INDONESIA INDONÉSIE

Mr. Ade Padmo Sarwono, First Secretary, Permanent Mission of Indonesia in Geneva

IRAQ

Mr. Omar Zain Al Din, Permanent Mission of Iraq in Geneva

ITALY ITALIE ITALIA

M^{me} Patrizia Torchia, Direttore Administrativo, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Roma

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

M. Natale Inzaghi, Directeur central, ministère de l'Intérieur, Rome

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr. Nobuhiko Tanizawa, Assistant Director, Fire Defence Division, Ministry of Public Management, Home Affairs, Posts & Telecommunications, Tokyo

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Hiroyuki Yamada, Section Chief, Fire Defence Division, Fire & Disaster Management Agency, Ministry of Public Management, Home Affairs, Posts & Telecommunications, Tokyo

Mr. Atsuhiko Beppu, Counsellor, Permanent Mission of Japan in Geneva

Mr. Masaya Ojika, Counsellor, Permanent Mission of Japan in Geneva

KENYA

Mr. E.W. Ngare, Counsellor, Labour, Permanent Mission of Kenya in Geneva

REPUBLIC OF KOREA RÉPUBLIQUE DE CORÉE REPÚBLICA DE COREA

Mr. YI Sung-Ki, Labour Attaché, Permanent Mission of Korea in Geneva

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Kim You-Jin, Deputy Director, Labour Relations Policy Division, Ministry of Labour, Kyunggi-Do

Mr. Kwon Tae-Kyung, Deputy Director, International Cooperation Division, Ministry of Labour, Kyunggi-Do

KUWAIT KOWEÏT

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Abdullah Al-Sehlawi, Assistant Manager, Human Resources Department, Ministry of Social Affairs,
Kuwait

MALTA MALTE

Mr. Frank Pullicino, Department of Industrial and Employment Relations, Ministry for Social Policy, Valletta

Adviser and substitute/Conseiller technique et suppléant/Consejero técnico y suplente

Mr. Anthony Azzopardi, Assistant Director, Department of Industrial and Employment Relations, Ministry for
Social Policy, Valletta

NORWAY NORVÈGE NORUEGA

Mr. Oyvind Vidnes, Permanent Mission of Norway in Geneva

OMAN OMÁN

Mr. Khalifa Mohammed Al-Wahiby, Director of Labour Care Department, Ministry of Manpower, Muscat

PHILIPPINES FILIPINAS

Ms. Yolanda Porschwitz, Labor Attaché, Permanent Mission of the Philippines in Geneva

POLAND POLOGNE POLONIA

Ms. Marzena Wasowska, Social Dialogue Department, Ministry of Labour and Social Policy, Warsaw

RUSSIAN FEDERATION FÉDÉRATION DE RUSSIE FEDERACIÓN DE RUSIA

Mr. Vladimir N. Kakusha, Deputy Head of International Department, Ministry of the Russian Federation for Civil
Defence Affairs, Emergencies & Elimination of Consequences of Natural Disaster, Moscow

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Valery Pospelov, Counsellor, Department of Economic Cooperation, Ministry of Foreign Affairs of the
Russian Federation, Moscow

SPAIN ESPAGNE ESPAÑA

Sr. José Manzano Pablos, Director del Area Normativa del Gabinete Técnico, Dirección General de Policía, Ministerio del Interior, Madrid

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Sr. D. José Formoso Nieto, Jefe de la Unidad Sanitaria, Dirección General de Policía, Ministerio del Interior, Valladolid

SWEDEN SUÈDE SUECIA

Ms. Margit Wallstén, Senior Adviser, Ministry of Industry, Employment & Communications, Stockholm

UNITED STATES ETATS-UNIS ESTADOS UNIDOS

Mr. Christopher J. Watson, International Program Analyst, Office of International Organizations, Bureau of International Labor Affairs, Department of Labor, Washington

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Robert Hagen, Labor Attaché, United States Permanent Mission in Geneva

Members representing the Employers

Membres représentant les employeurs

Miembros representantes de los empleadores

Mr. Kwadwo Adansi Bonna, Chief of Personnel & Administration, Ghana Ports & Harbours Authority, Tema, Ghana

Mr. Sharad Patil, Secretary-General, Employers' Federation of India, Army & Navy Building, Mumbai

Mr. Pusp Raj, Town Clerk, Chief Executive Officer, Lautoka, Fidji

Mr. Allan Soegaard-Larsen, Managing Director, Chief Operating Officer, Falck Danmark A/S, Aarhus

Mr. Jan Van Charante, General Manager, Occupational Health Foundation, Paramaribo

Members representing the Workers

Membres représentant les travailleurs

Miembros representantes de los trabajadores

M^{me} Bou Khaled Bouchra, secrétaire exécutive, Syndicat des employés et ouvriers de l'Hôtel Dieu de France, Beyrouth

M. Kossivi Dagbegnikin, secrétaire général, Syndicat national du personnel de la santé publique du Togo, Lomé

Sra. Rafaela Figuereo Vargas, Confederación Autónoma Sindical Clasista, Santo Domingo

Mr. Knut Roar Johnsen, Norwegian Union of Municipal Employees, Norsk Kommuneforbund, Mosjoen

Mr. Simon Lai, Branch Chairman, Sabah Medical Services Union, Kudat, Malaysia

Mr. Richard Liggins, Regional Secretary, The Fire Brigades Union, Sutton Coldfield, West Midlands

Adviser /Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Graham Humphrey, Regional Officers Secretary, Fire Brigades Union, Solihull, West Midlands

Sr. Francesc Lillo Colomar, Delegado Sindical, Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CC.OO.), Palma, Baléares

Mr. William Lucy, International Secretary Treasurer, American Federation of State, County & Municipal Employees, Washington

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Patrick Bahnken, President, Uniformed EMTs and Paramedics FDNY, American Federation of State County & Municipal Employees, Levittown

Ms. Nyameka Mafani, Second Vice-President, South African Municipal Workers' Union, Port Elizabeth, South Africa

Mr. Tokuyoshi Matsunaga, All Japan Prefectural & Municipal Workers Union, Tokyo

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr. Nobumitsu Miyazaki, Professor, Faculty of Law, Hosei University, Chiba

Mr. Eiji Taniuchi, National Firefighters Council (ZENSHOKYO), Kanagawa

Mr. Samuel Mensah Nyarkoh, National Chairman, Public Service Workers' Union, Kumasi, Ghana

Mr. Boniface Munyao, National General Secretary, Kenya Local Government Workers Union, Nairobi

M. Philippe Njifon, président fédéral, Fédération nationale des syndicats des travailleurs des services publics & para publics (FENSTRASPPCAM), Yaoundé

Mr. Zdenek Oberreiter, Vice-Chairman, Firefighters Union of the Czech Republic, Praha

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Milan Skalnik, Interpreter, Firefighters Union, Brno

Mr. Bruce Robb, President Local 3421, Canadian Union of Public Employees, Calgary, Alberta

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

Ms. Bonnie Ferguson, Researcher, Canadian Union of Public Employees, Calgary, Alberta

Mr. Marc Saenen, International Federation of Public Services (INFEDOP), Brussels

Mr. Osama Tariq, Assistant General Secretary, Pakistan WAPDA Hydro Electric Central Labour Union, Lahore

Mr. Ambareesh Trevedi, National Coordinator, Confederation of Free Trade Unions of India (CFTUI), New Delhi

Mr. Horst Tüttelmann, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, FILDERSSTADT

Mr. Jaap Van Der Hoek, ABVAKABO FNV, KT Zoetermeer

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr. Frans Van Der Heiden, ABVAKABO FNV, AJ Zoetermeer

Mr. Anatoliy Vershygora, Central Committee of the Union of Health Workers of Ukraine, Kiev

Sr. Eduardo Julio Wagner, Médico Asesor, Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN), Santa Fe, Argentina

Representatives of non-governmental international organizations
Représentants d'organisations internationales non gouvernementales
Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

International Confederation of Free Trade Unions (ICFTU)

Confédération internationale des syndicats libres (CISL)

Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (CIOSL)

Mr. Dan Cunniah, Director, Geneva Office

Ms. Anna Biondi, Assistant Director, Geneva Office

International Co-operative Alliance (ICA)
Alliance coopérative internationale
Alianza Cooperativa Internacional

Ms. Gabrielle Ullrich, Vice-Chair of the Global HRD Committee, Human Resource Development,
Grand-Saconnex/Geneva

International Federation of Employees in Public Service (INFEDOP)
Fédération internationale du personnel des services publics
Federación Internacional del Personal de los Servicios Públicos

Mr. Bert Van Caelenberg, Secretary-General, Brussels

Mr. Marc Saenen, Brussels

International Organisation of Employers (IOE)
Organisation internationale des employeurs
Organización Internacional de Empleadores

Mr. Jean Dejardin, Adviser, Cointrin/Geneva

Public Services International (PSI)
Internationale des services publics
Internacional de Servicios Públicos

Mr. Alan Leather, Deputy General Secretary, Ferney-Voltaire

Trade Unions International of Public and Allied Employees
Union internationale des syndicats des travailleurs de la fonction publique et assimilés
Unión Internacional de Sindicatos de Trabajadores de Servicios Públicos y Similares

Mr. Sukomal Sen, General Secretary, Calcutta

World Confederation of Labour (WCL)
Confédération mondiale du travail (CMT)
Confederación Mundial del Trabajo (CMT)

M^{me} Béatrice Fauchère, représentante permanente, Genève

M. Hervé Sea, représentant permanent adjoint, Genève

International Council of Nurses (ICN)

Ms. Mireille Kingma, Consultant, Nursing and Health Sector, Geneva