



Organisation
internationale
du Travail

100
1919-2019



**Directives sur le travail
décent dans les services
publics d'urgence**

The main image of the cover is a large, dramatic photograph. It shows the silhouettes of two individuals in the foreground, looking towards a massive, intense fire that fills the background. The fire is bright orange and yellow, with thick smoke rising. The silhouettes are dark against the bright light of the flames. One person appears to be holding a long, thin object, possibly a tool or a stick. The overall mood is one of crisis and emergency.

**Directives sur le travail décent
dans les services publics d'urgence**

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

**Réunion d'experts chargée d'adopter des directives
sur le travail décent dans les services publics d'urgence**
(Genève, 16-20 avril 2018)

Genève, 2018

Département
des politiques
sectorielles

Copyright © Organisation internationale du Travail 2019
Première édition 2019

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel à rights@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Consultez le site www.ifrro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence. Bureau International du Travail, Genève, 2019

ISBN: 978-92-2-133147-6 (imprimé)

ISBN: 978-92-2-133148-3 (pdf web)

Egalement disponible en anglais: *Guidelines on decent work in public emergency services*, ISBN: 978-92-2-133145-2 (print); ISBN: 978-92-2-133146-9 (web pdf), Geneva, 2019 et en espagnol: *Directrices sobre el trabajo decente en los servicios públicos de urgencia*, ISBN: 978-92-2-133149-0 (impreso); ISBN 978-92-2-133150-6 (web pdf), Ginebra, 2019.

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières. Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Pour toute information sur les publications et les produits numériques du Bureau international du Travail, consultez notre site Web www.ilo.org/publns.

Cette publication a été réalisée par le Service de production, impression et distribution des documents et publications (PRODOC) du BIT.

Création graphique, conception typographique, mise en pages, préparation de manuscrits, lecture et correction d'épreuves, impression, édition électronique et distribution.

PRODOC veille à utiliser du papier provenant de forêts gérées d'une façon qui est respectueuse de l'environnement et socialement responsable.

Code: CMD-SCR-REP

Préface

Le Recueil de Directives de l'OIT sur le travail décent dans les services publics d'urgence a été adopté par une réunion d'experts qui s'est tenue à Genève, du 16 au 20 avril 2018, conformément à une décision du Conseil d'administration du BIT lors de sa 329^e session (mars 2017). Vingt-quatre experts ainsi que leurs conseillers ont participé à la réunion - huit experts nommés par les gouvernements du Brésil, de la France, de l'Italie, de de la Jordanie, du Pérou, des Philippines, de la Sierra Leone et de la Tunisie ; huit nommés par le groupe des employeurs du Conseil d'administration ; et huit nommés par le groupe des travailleurs du Conseil d'administration. Des experts observateurs d'autres gouvernements, de même que des observateurs d'organisations intergouvernementales et non gouvernementales, étaient également présents.

Ce recueil remplace les précédentes directives, adoptées en 2003, jugées aujourd'hui dépassées étant donné les progrès technologiques et autres qui ont eu lieu depuis lors.

Le bon esprit de dialogue tripartite constaté parmi tous les participants a ouvert la voie à l'élaboration d'un consensus sur un nouvel ensemble complet et pratique de directives, destiné à aider l'OIT, ses mandants et ses partenaires à améliorer la sécurité et le bien-être des femmes et des hommes qui prennent tous les jours des risques pour sauver des vies et faire face aux urgences.

La publication du recueil a été approuvée par le Conseil d'administration lors de sa 334^e session (octobre–novembre 2018).

Alette van Leur
Directrice
Département des Politiques sectorielles

Directives sectorielles

Les directives sectorielles de l'OIT sont des outils de référence dans lesquels sont énoncés les principes pouvant guider la conception et la mise en œuvre de politiques, stratégies, programmes, législations, mesures administratives et mécanismes de dialogue social, dans un secteur économique ou social en particulier, ou dans un ensemble de secteurs ou sous-secteurs. Les directives sectorielles sont adoptées par une réunion d'experts composée de représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs. Elles peuvent être mises en œuvre progressivement afin de prendre en compte les différents contextes culturels, économiques, sociaux et politiques.

Les directives sectorielles sont fondées sur les normes internationales du travail de l'OIT (conventions et recommandations) et sur d'autres sources, telles que les déclarations, recueils de directives pratiques, codes de pratique et autres documents d'orientation adoptés et approuvés par la Conférence internationale du Travail ou le Conseil d'administration. Elles peuvent également s'inspirer d'autres accords internationaux et de politiques existantes dans le secteur concerné, ainsi que des tendances et de l'évolution des législations et des pratiques sur le plan régional et national dans le domaine en question.

Les directives sectorielles ciblent les questions prioritaires pour les gouvernements, les employeurs et les travailleurs, et propres à certains secteurs socio-économiques. Alors que les normes internationales du travail traitent en principe d'aspects plus généraux concernant la législation et les pratiques en matière de travail, les directives sectorielles définissent les

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

principes et les méthodes pouvant être mis en œuvre pour promouvoir le travail décent dans certains lieux de travail ou contextes en particulier. Ces instruments sont établis grâce au savoir-faire des experts, qui leur permet d'identifier les bonnes pratiques et les innovations dans les secteurs concernés.

Les directives sectorielles ne sont pas juridiquement contraignantes et ne sont soumises ni à la ratification ni aux mécanismes de contrôle établis conformément aux normes internationales du travail. Elles peuvent par conséquent servir à déterminer une cible souhaitable et s'inscrire dans le prolongement des principes figurant dans les normes internationales du travail et dans d'autres accords et politiques sur le plan international, tout en s'adaptant aux différents systèmes et situations au niveau national. Les normes de l'OIT et les autres outils ou documents d'orientation adoptés et approuvés par la CIT et/ou par le Conseil d'administration constituent donc la base à partir de laquelle les directives sectorielles sont élaborées. Par conséquent, il est entendu que ces directives sont fondées sur l'ensemble des principes, droits et obligations énoncés dans les normes internationales du travail, et qu'elles ne devraient contenir aucun élément susceptible d'abaisser ces normes.

Table des matières

Préface	v
Directives sectorielles	vii
Partie 1. Introduction	1
I. Champ d'application	1
II. Définitions	3
III. Considérations générales	6
Partie 2. Assurer un travail décent aux travailleurs des services publics d'urgence.	11
IV. Principes et droits fondamentaux au travail	11
V. Emploi et diversité	14
A. <i>Effectifs</i>	14
B. <i>Diversité</i>	16
VI. Conditions de travail	18
VII. Sécurité et santé au travail	22
A. <i>Considérations générales</i>	22
B. <i>Stress, violence et harcèlement</i>	28
C. <i>Maladies transmissibles</i>	30
D. <i>Equipements de protection individuelle</i>	31
E. <i>Radiations</i>	36
F. <i>Températures extrêmes</i>	36
VIII. Protection sociale	37
Partie 3. Moyens d'action	41
IX. Dialogue social	41
X. Formation	44

Guidelines on decent work in public emergency services

XI. Suivi et évaluation	46
XII. Cas particulier des travailleurs bénévoles participant à la réponse aux crises	47
XIII. Coordination et coopération dans les services publics d'urgence	48
Annexe	53
Déclarations, conventions, recommandations, recueils de directives pratiques et principes directeurs de l'OIT intéressant les services publics d'urgence	53
Autres instruments et processus internationaux	57

Partie 1. Introduction

I. Champ d'application

1. En janvier 2003, l'Organisation internationale du Travail (OIT) a adopté les Directives sur le dialogue social des services publics d'urgence (SPU) dans un environnement en mutation ¹.

2. A l'heure où les situations d'urgence se font de plus en plus fréquentes et complexes, davantage d'agents des SPU de toutes catégories doivent travailler dans des conditions difficiles, voire extrêmes, pour sauver des vies et protéger les biens ainsi que l'environnement. Dans ces circonstances, les présentes directives visent à modifier, à compléter et à remplacer les directives de 2003 précitées.

3. Les présentes directives ont pour but de promouvoir l'adoption de mesures cohérentes dans les domaines de la préparation aux situations d'urgence et de la prévention des catastrophes, l'accès à tout l'éventail de protection sociale ainsi que le recours à des services d'inspection du travail efficaces, indépendants et impartiaux.

4. Elles tiennent compte des évolutions qui ont vu le jour depuis 2003, notamment des objectifs de développement durable (ODD) ², du Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe 2015-2030, et de la

¹ BIT: *Directives sur le dialogue social des services publics d'urgence dans un environnement en mutation* (Genève, 2003).

² Nations Unies: résolution 70/1 adoptée par l'Assemblée générale le 25 septembre 2015; voir en particulier les objectifs et les cibles 1.3.1, 1.5, 3, 8.8, 11.5, 11.b, 13.1 et 16.1 (document A/RES/70/1).

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent pour la paix et la résilience, 2017. Tandis que la recommandation n° 205 porte principalement sur «toutes les mesures relatives à l'emploi et au travail décent prises pour faire face à des situations de crise résultant de conflits et de catastrophes» (paragraphe 3), les présentes directives encouragent les gouvernements et les employeurs des SPU à doter les travailleurs des SPU de moyens, d'outils et de ressources appropriés pour leur permettre de réagir efficacement face aux urgences. À ce titre, elles complètent les dispositions de la recommandation n° 205 tout en en retenant les principes.

5. Les directives mettent l'accent sur les services publics, car c'est à chaque Etat Membre qu'il incombe au premier chef de prendre soin des victimes de catastrophes et de situations d'urgence se produisant sur son territoire³. Ainsi, chaque Etat Membre définit lui-même la portée des services d'urgence sous sa juridiction. Les directives n'établissent aucune distinction en fonction du statut d'emploi ou du niveau de rémunération, y compris en ce qui concerne les travailleurs employés comme sous-traitants dans le service public. La question des bénévoles fait l'objet d'une section distincte.

6. Pour fournir des SPU efficaces, les gouvernements ont pour pratique de confier les tâches correspondantes aux entités compétentes, par exemple à des agences, à des entreprises publiques, à des administrations locales et, le cas échéant, à d'autres organisations. Les présentes directives s'attachent à refléter la diversité des agents publics que suppose cette organisation. La coordination est essentielle entre les différents niveaux. Sauf indication contraire, les membres de la police et

³ Nations Unies: résolution 46/182 adoptée par l'Assemblée générale le 19 décembre 1991, annexe, paragr. 4 (document A/RES/46/182).

des forces armées sont couverts par les normes internationales du travail. Les présentes directives leur sont donc applicables, avec les réserves qui s'imposent.

7. Aux fins des présentes directives, les situations d'urgence sont appréhendées en fonction de la nature des tâches requises pour y faire face et, partant, des différentes catégories de travailleurs énumérées dans la définition des «services d'urgence» à la section II ci-dessous. Cette définition est plus large que celle retenue dans les directives de 2003, qui comprenait uniquement la police, les pompiers et le personnel médical d'urgence.

II. Définitions

8. On entend par «catastrophe» la «perturbation grave du fonctionnement d'une communauté ou d'une société à n'importe quel niveau par suite d'événements dangereux, dont les répercussions dépendent des conditions d'exposition, de la vulnérabilité et des capacités de la communauté ou de la société concernée, et qui peuvent provoquer des pertes humaines ou matérielles ou avoir des conséquences sur les plans économique ou environnemental»⁴. Les catastrophes peuvent avoir des causes biologiques (épidémies), hydrométéorologiques (c'est le cas, par exemple, des feux de forêt, inondations, glissements de terrain, avalanches, sécheresses, tsunamis, ouragans, typhons, cyclones et tornades), géologiques (tremblements de terre, éruptions volcaniques) et humaines (accidents industriels, conflits, attaques terroristes).

⁴ OIT: recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent pour la paix et la résilience, 2017, art. 2 a).

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

9. Le terme «urgence» désigne un «événement brusque et généralement imprévu qui requiert des mesures immédiates pour minimiser ses conséquences néfastes»⁵.

10. L'expression «services d'urgence» désigne des organismes qui sont prêts à faire face aux accidents majeurs et aux maladies graves et à leurs conséquences, tant sur le site que hors du site. Les SPU comprennent la police, les pompiers, les services médicaux d'urgence, les services de recherche, de sauvetage et d'évacuation ainsi que d'autres services régulièrement appelés à intervenir en situation d'urgence, comme les services de santé et les services sociaux, les forces armées, les services de sécurité et de surveillance, les services de déminage, les administrations locales, les morgues et les services funéraires, les services chargés de prendre les mesures immédiates nécessaires pour faciliter le sauvetage et la stabilisation, les services chargés du rétablissement de l'alimentation en eau et en électricité et les professions connexes telles que les travailleurs sociaux, selon les besoins et la situation nationale.

11. Aux fins des présentes directives, l'expression «employeurs des SPU» désigne les entités visées au paragraphe 10 ci-dessus, sous la définition des «services d'urgence», dans le contexte de leur relation d'emploi avec les travailleurs des SPU.

12. On entend par «réaction» «les mesures prises directement avant, pendant ou immédiatement après une catastrophe en vue de sauver des vies, d'atténuer les effets de la catastrophe sur la santé, d'assurer la sécurité publique et de répondre aux

⁵ Nations Unies: Département des affaires humanitaires: Glossaire international multilingue agréé de termes relatifs à la gestion des catastrophes, 1992.

besoins fondamentaux des personnes touchées»⁶. Cette définition s'applique à tous les types de situation d'urgence considérés dans les présentes directives.

13. L'expression «représentants des travailleurs» définie à l'article 3 de la convention (n° 135) concernant les représentants des travailleurs, 1971, désigne des:

... personnes reconnues comme telles 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; ou *b)* 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.

14. Le «dialogue social» désigne la «participation des travailleurs, des employeurs et des gouvernements aux décisions relatives à l'emploi et à toute question afférente au lieu de travail. Il englobe toutes les formes de négociation, de consultation et d'échange d'informations entre les représentants des trois groupes susmentionnés qui portent sur les politiques économiques et sociales et les politiques du travail»⁷.

15. L'«état de préparation» constitue «les connaissances et capacités développées par les gouvernements, les organisations

⁶ Assemblée générale des Nations Unies, *Rapport du groupe de travail intergouvernemental d'experts à composition non limitée chargé des indicateurs et de la terminologie relatifs à la réduction des risques de catastrophe* (A/71/644), 1^{er} décembre 2016, p. 24.

⁷ BIT: *Dialogue social: discussion récurrente en vertu de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable*, rapport VI, Conférence internationale du Travail, 102^e session, Genève, 2013, parag. 15.

spécialisées dans l'intervention et le redressement, les communautés et les personnes afin de prendre les mesures de prévention, d'intervention et de redressement qui s'imposent face aux conséquences de catastrophes probables, imminentes ou en cours»⁸.

III. Considérations générales

16. Dans de nombreuses régions, l'évolution de l'environnement économique, politique et social ainsi que des conditions de sécurité a entraîné la nécessité de renforcer les SPU. Afin de disposer de systèmes efficaces, il est nécessaire de bien comprendre les multiples aspects des mesures à prévoir (préparation, intervention et atténuation) en cas de catastrophe ou d'urgence, ainsi que leurs interactions. Cela passe notamment par une prise en compte globale de la dimension du travail dans l'organisation et le fonctionnement des SPU. Les SPU devraient disposer de ressources suffisantes pour que leurs agents, convenablement formés et dotés de ressources adéquates, puissent assurer des services efficaces qui soient adaptés aux besoins des différents secteurs de la communauté.

17. Compte tenu de l'augmentation rapide et de la complexité croissante des différents types de catastrophes au cours des vingt dernières années, et au vu des incidences grandissantes du changement climatique, les gouvernements, en collaboration avec les partenaires sociaux, devraient intégrer la réduction des risques de catastrophes et la gestion des risques climatiques à leurs stratégies en matière de changement climatique. Ils devraient reconnaître les difficultés rencontrées par les

8 Assemblée générale des Nations Unies, *Rapport du groupe de travail intergouvernemental d'experts à composition non limitée chargé des indicateurs et de la terminologie relatifs à la réduction des risques de catastrophe* (A/71/644), 1^{er} décembre 2016, p. 23.

populations les plus vulnérables, en raison notamment de logements et d'infrastructures inadaptés, du manque de services d'appui et de l'expansion des zones inondables. L'infrastructure et les chaînes d'approvisionnement des SPU devraient être prêtes à affronter les phénomènes météorologiques et catastrophes et en mesure d'y résister.

18. Les gouvernements et les partenaires sociaux du secteur devraient s'efforcer de protéger les bénéficiaires de SPU de toute discrimination dans la fourniture des services. Ils devraient veiller à ce que les ressources destinées aux services et aux paiements en espèces octroyés à des groupes de population nombreux et diversifiés soient équitablement réparties.

19. Les employeurs des SPU et les organisations d'employeurs et de travailleurs devraient s'employer à prévenir les conflits auxquels les travailleurs des SPU risquent d'être confrontés, en situation d'urgence, entre leurs responsabilités vis-à-vis de la collectivité et leurs responsabilités familiales. Les employeurs des SPU devraient aider les travailleurs des SPU à mettre au point des plans d'urgence en faveur de leur propre famille – par exemple pour la prise en charge des enfants et des personnes âgées ainsi que des membres de leur famille ayant des besoins particuliers – lorsqu'ils doivent s'absenter de leur domicile et quitter leurs familles pour se rendre au travail.

20. La nécessité d'accroître la diversité de la main d'œuvre dans les SPU exige des efforts soutenus pour éliminer les préjugés et la discrimination au sein même de ces services.

21. Le travail effectué par les SPU est unique en son genre par les responsabilités qu'il impose, par les exigences auxquelles il doit répondre en matière de fourniture de services et par la façon dont il est organisé. C'est pourquoi les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs devraient veiller à ce que

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

les principes et droits fondamentaux au travail des travailleurs des SPU soient respectés, quel que soit leur statut d'emploi.

22. Des mécanismes de dialogue social efficaces, y compris des institutions consultatives tripartites ou bipartites et des mécanismes de négociation collective entre les employeurs et les travailleurs des SPU, devraient être mis en place lorsqu'il n'en existe pas. Ceux qui existent devraient tenir compte des contraintes que font peser les SPU sur les travailleurs. De tels mécanismes sont indispensables pour que les partenaires sociaux puissent se faire entendre lorsque sont fixées les conditions qui contribuent à l'efficacité des services.

23. Les gouvernements devraient protéger le droit qu'ont les populations touchées par des catastrophes ou des situations d'urgence de recevoir une assistance humanitaire sans discrimination. Ils devraient également reconnaître le rôle déterminant des femmes dans les communautés exposées aux catastrophes et aux crises, et préserver la dignité des personnes assistées. L'introduction des nouvelles technologies de gestion de l'information, qui peut faciliter le travail des SPU, comporte aussi des risques de violation des données personnelles. Pour trouver le bon équilibre, les gouvernements devraient prendre les mesures nécessaires en matière de protection de la vie privée.

24. Il est reconnu qu'une bonne qualification préalable peut réduire de façon significative les conséquences négatives d'une situation d'urgence ou d'une catastrophe, permettant ainsi de réduire la vulnérabilité d'une communauté à un tel événement. Qui dit préparation efficace, dit intervention efficace. Pour garantir une préparation efficace, il convient de:

- a) disposer de travailleur formés, dotés des compétences appropriées et de l'éventail et du type d'équipements requis pour mener à bien les tâches et activités prévues;

- b)* travailler en se conformant à des procédures efficaces et bien assimilées, y compris en matière de communication, de coordination et de suivi intra et interservices;
- c)* organiser régulièrement des exercices et autres programmes de formation sur la mise en place de ces procédures en faisant appel aux compétences et aux équipements appropriés;
- d)* disposer d'un nombre suffisant de travailleurs des SPU, affectés à des lieux où ils puissent intervenir aussi rapidement que possible en cas d'urgence ou de catastrophe;
- e)* signaler immédiatement toute situation d'urgence aux services de l'inspection du travail.

En conséquence, les employeurs des SPU devraient allouer des ressources suffisantes pour veiller à ce que les dispositions et les équipements les plus appropriés soient mis en place à l'avance. Pour mesurer les progrès réalisés, les gouvernements devraient aligner leurs mécanismes de suivi sur les indicateurs des ODD pertinents et sur le système de suivi du Cadre de Sendai.

Partie 2. Assurer un travail décent aux travailleurs des services publics d'urgence

IV. Principes et droits fondamentaux au travail

1. Il incombe aux gouvernements et aux partenaires sociaux de garantir que la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998), ainsi que les conventions pertinentes de l'OIT ratifiées par les Etats, s'appliquent à l'ensemble des travailleurs des SPU et les protègent, dans les conditions prévues par chaque convention.

2. Les gouvernements devraient:

- a) reconnaître que les organisations d'employeurs et les organisations de travailleurs jouent un rôle important dans la réponse aux crises, compte tenu de la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et de la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949;
- b) mettre en œuvre des politiques visant à éliminer les obstacles au plein exercice du droit à la liberté syndicale et du droit à la négociation collective dans les SPU, tels que définis dans les conventions n° 87 et 98 et dans les conventions techniques de l'OIT qui précisent leurs éléments clés et les conditions dans lesquelles ils sont applicables, et qui les complètent, en particulier la convention (n° 135) concernant les représentants des travailleurs, 1971, la convention (n° 151) sur les relations de travail dans la fonction publique, 1978, et la convention (n° 154) sur la négociation collective, 1981;
- c) protéger les travailleurs contre la discrimination antisyndicale et prendre des mesures visant à éliminer les autres formes de discrimination dans le secteur des SPU;

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

- d) respecter, promouvoir et réaliser l'égalité de chances et de traitement entre les femmes et les hommes sans discrimination d'aucune sorte, compte tenu de la convention (n° 100) et de la recommandation (n° 90) sur l'égalité de rémunération, 1951, ainsi que de la convention (n° 111) et de la recommandation (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958;
- e) prendre des mesures pour éliminer le travail des enfants dans les SPU, en particulier dans les forces armées engagées dans des opérations d'urgence, compte tenu de la convention (n° 138) et de la recommandation (n° 146) sur l'âge minimum, 1973, ainsi que de la convention (n° 182) et de la recommandation (n° 190) sur les pires formes de travail des enfants, 1999;
- f) mener des politiques visant à éliminer le recours au travail obligatoire dans les SPU, exception faite du travail strictement indispensable pour faire face à un danger imminent menaçant la population, conformément à la convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930, et à son protocole de 2014¹ et à la convention

¹ La convention exclut de son champ d'application «tout travail ou service exigé dans les cas de force majeure, c'est-à-dire dans les cas de guerre, de sinistres ou menaces de sinistres tels qu'incendies, inondations, famines, tremblements de terre, épidémies et épizooties violentes, invasions d'animaux, d'insectes ou de parasites végétaux nuisibles, et en général toutes circonstances mettant en danger ou risquant de mettre en danger la vie ou les conditions normales d'existence de l'ensemble ou d'une partie de la population» (voir art. 2, parag. 2 d)). Le travail pénitentiaire, auquel il est souvent fait recours dans la lutte contre les incendies, est accepté s'il fait suite à une condamnation prononcée par une décision judiciaire, s'il est exécuté sous la surveillance et le contrôle des autorités publiques et si la personne condamnée n'est pas concédée ou mise à la disposition de particuliers, de compagnies ou de personnes morales privées. Concernant les membres des forces armées, la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations a estimé que «les personnes engagées volontairement [dans les forces armées] ne peuvent pas être privées du droit de quitter le service en temps de paix dans des délais raisonnables soit à des intervalles déterminés, soit moyennant préavis, sous réserve des conditions qui peuvent être normalement exigées pour assurer la continuité du service et en tenant compte de la possibilité d'un remboursement proportionnel des coûts encourus pour la formation». Gouvernements de Bahreïn et d'Égypte, 2011.

(n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957, et qui prévoient des mécanismes de recours et de réparation appropriés;

g) lancer des campagnes de sensibilisation aux principes et droits fondamentaux au travail et aux autres normes internationales du travail.

3. Les employeurs des SPU devraient:

a) lever tout obstacle qui entrave les activités des syndicats libres et indépendants représentant les travailleurs des SPU;

b) accorder aux représentants des travailleurs les facilités nécessaires à leurs activités régulières et leur permettre de tenir librement des réunions et d'accéder aux lieux de travail, dans la mesure du possible et sans nuire à l'efficacité des SPU;

c) assurer le respect de l'âge minimum d'admission à l'emploi ou au travail;

d) prendre des mesures immédiates et efficaces pour prévenir et éliminer le travail des enfants;

e) garantir que les travailleurs des SPU ne sont pas contraints d'effectuer des heures supplémentaires dépassant les limites prévues par la législation nationale et les conventions collectives ou sans compensation adéquate;

f) élaborer des politiques de promotion de la non-discrimination et de l'égalité de traitement, et veiller à ce qu'elles soient clairement communiquées et accessibles au personnel de direction et d'encadrement et aux travailleurs;

g) garantir que les travailleurs des SPU reçoivent un salaire identique pour un travail de valeur égale.

4. Les organisations de travailleurs devraient:

a) promouvoir l'éducation des travailleurs des SPU, y compris en ce qui concerne leurs droits et leurs obligations, ainsi que leur conduite professionnelle et éthique;

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

- b) s'attaquer aux obstacles concrets qui entravent les droits des travailleurs engagés dans des formes atypiques d'emploi en matière de liberté syndicale et de négociation collective;
- c) susciter une prise de conscience et une mobilisation contre le travail des enfants, le travail forcé et la discrimination;
- d) entreprendre, en collaboration avec les partenaires du dialogue social, une surveillance de la discrimination dans les SPU, en instituant par exemple des procédures de plainte, y compris en ce qui concerne les problèmes d'égalité dans les conventions collectives, en créant des comités chargés des questions de parité entre les sexes et en promouvant l'égalité de rémunération;
- e) faire de l'égalité une réalité dans les organisations de travailleurs afin que leurs membres, de la base au sommet, reflètent la diversité de la main-d'œuvre des SPU.

V. Emploi et diversité

5. Les difficultés auxquelles les SPU font face exigent l'adoption de politiques de l'emploi et de dispositifs de prestation de services ciblés. Pour cela, il convient de définir clairement les responsabilités, en matière de gestion des situations d'urgence, qui incombent, aux niveaux appropriés, aux gouvernements, aux employeurs et aux travailleurs, ainsi qu'à d'autres organisations, et de prendre en compte, dans les politiques de formation, les problèmes nouveaux que les situations d'urgence diverses et complexes posent de plus en plus à chaque catégorie de travailleurs des SPU.

A. Effectifs

6. Les décisions visant à renforcer l'efficacité des services devraient tenir compte des considérations suivantes:

- a) effectifs nécessaires pour éviter les charges de travail excessives au niveau individuel et réduire au minimum le risque d'imposer des horaires de travail insoutenables;

- b) nature et ampleur des besoins prévus et nouveaux;
- c) application de nouvelles technologies;
- d) plans d'urgence en cas d'imprévu;
- e) crédits budgétaires et utilisation appropriée des fonds;
- f) équipement suffisant et autres ressources nécessaires.

7. Les investissements dans les SPU devraient donc viser à maintenir un niveau de service adéquat et suffisant dans les situations d'urgence et, le cas échéant, à augmenter les effectifs afin d'améliorer les taux d'intervention et la qualité des prestations.

8. Si l'on n'a pas besoin des travailleurs des SPU en dehors des situations de crise ou d'urgence, les mesures à prendre devraient envisager la reconversion ou le retour à l'emploi des travailleurs démobilisés ou leur affectation à d'autres activités productives sans perte de revenus, et sans réduction de leur capacité d'être déployés rapidement en cas d'urgence. Il convient toutefois de ne pas faire un usage excessif de ces dispositions pour pouvoir favoriser les modèles de dotation en effectifs minima.

9. Le principe de résilience supposant un certain niveau de redondance des services en cas de menaces multiples, des mesures préventives devraient être prises pour évaluer les besoins propres à chaque organisation et établir des plans en conséquence. Il faudrait s'efforcer de protéger les travailleurs des SPU en préservant les SPU eux-mêmes des effets de l'austérité budgétaire.

10. Dans un monde à la complexité grandissante, où les catastrophes se multiplient, changent de nature et sont de plus en plus difficiles à gérer, le secteur des SPU ne cesse d'évoluer, et les ajustements qu'il connaît en ce qui concerne le contenu et la portée de ses activités, ses métiers et ses profils d'emploi sont à l'origine de nouvelles difficultés et de nouveaux besoins dont il convient de tenir compte dans le cadre du dialogue social.

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

11. Les SPU ayant un caractère public très marqué, ils ne sauraient être privatisés ni sous-traités. Les politiques de privatisation ou de sous-traitance des services d'urgence devraient être conçues de manière à ne pas réduire les ressources financières nécessaires au maintien d'effectifs suffisants, d'infrastructures adéquates et de conditions de travail décentes.

12. Conformément à la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail (1998), les gouvernements devraient garantir aux salariés des sous-traitants des conditions qui soient au moins aussi favorables, en termes de respect, de promotion et de mise en œuvre des principes et droits fondamentaux au travail et de la protection sociale, que celles dont bénéficient les travailleurs des SPU; assurer la transparence de la gestion et de l'attribution des marchés; et veiller à ce que le système de recrutement, de rémunération et de gestion des carrières soit à même de mobiliser les compétences requises, en tenant compte de la convention (n° 94) sur les clauses de travail (contrats publics), 1949.

B. Diversité

13. Les gouvernements devraient veiller à ce que les effectifs des SPU reflètent la diversité des collectivités auxquelles ils viennent en aide. Améliorer cette diversité permettrait peut-être de mieux tenir compte des besoins des populations locales et de créer par là même de meilleures conditions d'accueil pour les travailleurs des SPU.

14. La nécessité de parvenir à une plus grande parité des sexes et à un renforcement de la diversité ethnique et autre des personnes travaillant dans les SPU appelle des efforts redoublés et soutenus pour y éliminer préjugés et discrimination, conformément aux principes relatifs à l'égalité des possibilités d'emploi et de traitement énoncés dans la

convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958.

15. Pour mieux diversifier l'emploi, les employeurs des SPU devraient, en coopération avec les travailleurs et leurs organisations et par le dialogue social, s'engager à définir et à appliquer une politique de promotion de la diversité dans toutes ses dimensions. Cette politique devrait prévoir, entre autres moyens de planification et de gestion:

- a) un suivi documenté de la structure de l'emploi dans le service et de son évolution au fil du temps en fonction d'indicateurs tels que l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la race et le handicap;
- b) des critères objectifs et équitables de recrutement et de sélection;
- c) un système objectif et équitable d'évaluation des résultats;
- d) l'élaboration et la mise en œuvre de plans de perfectionnement du personnel des SPU.

16. Il faudrait prévoir, dans le cadre de la planification des ressources humaines, une campagne destinée à recruter et à retenir parmi les jeunes, les femmes et les minorités ethniques et raciales (ainsi que les groupes identifiés comme sous-représentés par le gouvernement et les partenaires sociaux) des personnes intéressées par les activités des SPU et dûment qualifiées.

17. Diverses mesures peuvent aider à respecter les critères fixés en matière de recrutement et de maintien dans l'emploi, notamment:

- a) des stratégies permettant de battre en brèche l'idée que certains métiers des SPU sont dominés par les hommes;
- b) le recours à des conseillers en gestion de carrière qui comprennent les parcours professionnels spécifiques des hommes et des femmes et répondent aux besoins des femmes qui reprennent le travail;

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

- c)* une législation et des politiques relatives à la protection de la maternité, destinées à faciliter les congés pour raisons familiales, y compris les congés de paternité, les congés parentaux et les congés pour s'occuper d'autres membres de la famille, ainsi que la réintégration ultérieure dans l'activité professionnelle;
- d)* les mesures visant à permettre de concilier vie professionnelle et vie familiale, par exemple en facilitant l'accès aux garderies d'enfants;
- e)* l'analyse et l'élimination des obstacles à l'avancement professionnel;
- f)* une offre de formation initiale et continue qui tienne compte de la diversité et axée sur les plans de perfectionnement du personnel des SPU;
- g)* des politiques de sécurité et de santé au travail (SST) qui tiennent compte des disparités entre hommes et femmes, y compris en ce qui concerne l'utilisation efficace des équipements de protection individuelle;
- h)* des mesures visant à instaurer un milieu de travail exempt de violence et de harcèlement en encourageant l'ensemble du personnel, par le biais de la formation, à respecter la diversité sous ses différents aspects, parmi lesquels le sexe, le handicap, l'origine géographique, l'origine ethnique et la race;
- i)* un mécanisme de traitement des plaintes ou une politique en la matière, qui soit accessible, équitable, indépendant et impartial pour l'ensemble du personnel.

VI. Conditions de travail

18. Les rémunérations et autres conditions d'emploi devraient être considérées comme un élément essentiel des politiques de gestion des ressources humaines ayant pour but de

recruter, de former et de conserver des travailleurs qualifiés et expérimentés.

19. La détermination des conditions de travail dans les SPU devrait prendre en compte les besoins des différentes catégories professionnelles qui assurent la prestation des SPU. Les conditions de travail, notamment le temps de travail et les congés, devraient être déterminées dans le cadre de négociations collectives ou leur équivalent, à l'échelon approprié, conformément à la législation et à la pratique nationales.

20. Dans les situations de prévention et de lendemain de crise, les gouvernements devraient, en consultation avec les organisations d'employeurs et de travailleurs des SPU, examiner, élaborer ou renforcer la législation du travail applicable aux travailleurs des SPU, comme indiqué dans la recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent pour la paix et la résilience, 2017. Cela devrait être fait d'une manière conforme à la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi (1998), ainsi qu'aux normes internationales du travail applicables.

Rémunération

21. Les niveaux de rémunération des travailleurs des SPU devraient être fixés avec la participation des partenaires sociaux chargés de la fixation des salaires, y compris dans le cadre de la négociation collective. Les travailleurs des SPU devraient avoir droit, légalement et dans la pratique, à un salaire minimum qui couvre leurs besoins et ceux de leur famille, tout en tenant compte de la conjoncture économique au niveau national ou sectoriel. L'instauration d'un salaire minimum pourrait réduire ou éliminer la nécessité pour les travailleurs des SPU de travailler en dehors des heures de service afin de compléter leur revenu, ce qui leur fait courir des risques supplémentaires liés à

la fatigue et peut également représenter un danger pour la santé et la sécurité du public.

22. Dans les cas où le salaire minimum n'est pas institué par la législation ou la pratique nationales, un mécanisme juridique devrait être créé avec la participation des travailleurs et/ou de leurs représentants pour définir les critères de fixation des minima salariaux, de leur application et de leur mise en œuvre. Le cas échéant, et dans le respect de l'égalité entre hommes et femmes, il conviendrait de s'intéresser aux mécanismes de détermination des primes de risque.

23. Pour faciliter le recrutement et le maintien dans l'emploi des professionnels des SPU, des structures de salaires compétitifs devraient être établies en fonction de tous les facteurs pertinents, notamment les qualifications requises pour l'emploi, le nombre d'heures de travail, le niveau de risque et de stress. Les parties devraient convenir que chaque catégorie professionnelle des SPU joue un rôle unique mais vital pour la sécurité publique. Cette égalité d'importance entre les catégories professionnelles des SPU devrait impliquer la reconnaissance d'une valeur égale en matière de salaires, de prestations sociales et de financement. Il est déconseillé de soumettre les travailleurs des SPU à des horaires de travail excessifs. Lorsque le recours aux heures supplémentaires est nécessaire, des mesures de compensation, telles que le paiement des heures supplémentaires ou des périodes de repos compensatoire, devraient être envisagées.

24. Il conviendrait d'appliquer les dispositions de la convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951, pour la détermination des structures salariales, afin de s'assurer qu'à un travail de valeur égale correspond toujours une même rémunération, indépendamment du sexe de la personne qui effectue ce travail.

Prestations de retraite

25. Les employeurs des SPU devraient prévoir, concevoir et financer, lorsqu'il n'en existe pas, des systèmes de retraite qui garantissent le versement de prestations lors de la retraite. Ces systèmes devraient refléter la tendance des travailleurs des SPU à prendre leur retraite plus tôt que d'autres travailleurs, en raison de la dangerosité et de la pénibilité de leur travail et du déséquilibre croissant entre le nombre de salariés atteignant l'âge de la retraite et le nombre de nouvelles recrues. Ils devraient être gérés par des organismes au sein desquels toutes les parties prenantes, y compris les travailleurs des SPU, sont représentées.

Temps de travail

26. Les horaires de travail devraient établir un équilibre entre le besoin de disposer d'un effectif suffisant à tout moment, y compris la nuit et les week-ends, et les nécessaires périodes de repos à prévoir pour les travailleurs des SPU, notamment pour qu'ils puissent s'occuper de leur famille. Lorsque les lois générales relatives à la durée hebdomadaire du travail, à la durée minimale du repos journalier et aux périodes d'astreinte ne couvrent pas les travailleurs des SPU, des lois, des réglementations ou des conventions spéciales devraient être adoptées afin de les protéger contre une durée de travail excessive.

27. Compte tenu que les travailleurs des SPU peuvent être appelés à travailler à des heures inhabituelles et irrégulières, et à intervenir en cas d'urgence, leurs heures de service et l'organisation de leur travail devraient être déterminées en tenant compte des principes suivants:

- a) les lois précisant la durée de travail hebdomadaire maximale, la durée minimale du repos journalier et la durée minimale du repos hebdomadaire devraient être respectées, sauf dans

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

des circonstances exceptionnelles, par exemple des situations où il est nécessaire de sauver des vies humaines et de protéger la santé, les biens ou l'environnement, auquel cas des périodes de repos compensatoire devraient être accordées. Si la situation de crise devait se prolonger, le gouvernement devrait prendre les mesures nécessaires pour que ces lois soient à nouveau respectées dans les meilleurs délais;

b) les périodes de repos prises pendant le service devraient être comptées comme des heures de travail;

c) dans le 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, devrait être considéré comme du temps de travail effectif, à moins qu'il n'existe d'autres arrangements compensatoires. L'employeur devrait faire en sorte que ces mesures soient portées à la connaissance des travailleurs.

28. Les gouvernements devraient réunir des informations comparatives et nationales sur les questions de rémunération et de salaire, les conflits du travail et les conflits en matière de négociations collectives concernant les travailleurs des SPU.

VII. Sécurité et santé au travail

A. Considérations générales

29. Les employeurs des SPU devraient s'engager à adopter une politique volontariste et des normes élevées en matière de SST. Des mesures préventives devraient être prises à la fois dans le cadre institutionnel et en dehors, là où les risques ne peuvent être contrôlés et où il est plus difficile de prendre des précautions de routine. Une attention particulière devrait être accordée au surmenage physique et psychologique; à

l'exposition aux débris, aux fuites de substances dangereuses, aux électrocutions, à l'air et à l'eau pollués, à l'amiante et aux radiations et aux températures extrêmes; ainsi qu'à l'effondrement de bâtiments, aux accidents de véhicules et au risque de chute. En outre, il conviendrait de tenir compte des menaces nucléaires, radiologiques, biologiques, chimiques et explosives (NRBCE).

30. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient fournir des ressources financières et humaines suffisantes pour détecter et prévenir les risques professionnels de manière efficace et pour mettre en œuvre les instruments et les guides élaborés par l'OIT et d'autres institutions spécialisées des Nations Unies ainsi que par des organismes régionaux.

31. Les travailleurs des SPU ont le devoir de respecter les mesures prescrites en matière de sécurité et de santé, qui ont été adoptées conformément à l'article 19 de la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981.

32. Bien que les travailleurs des SPU soient amenés à prendre des risques dans le cadre de leurs fonctions, ils ne devraient jamais être forcés de prendre des risques excessifs, et devraient avoir le droit de refuser un travail lorsqu'ils sont confrontés à un risque grave et imminent pour leur vie ou leur santé sans crainte de représailles.

33. Les efforts visant à améliorer la SST dans les SPU devraient comprendre les actions suivantes:

- a) concevoir et mettre en œuvre des mesures de SST adaptées aux fonctions particulières des travailleurs et des employeurs des SPU, avec la participation des deux groupes au dialogue social;
- b) améliorer le système juridique et le régime administratif de la sécurité;

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

- c) renforcer les capacités des responsables de la supervision et de l'inspection de la sécurité et de la santé;
- d) dispenser des formations en matière de SST aux travailleurs des SPU avant qu'ils n'entrent en fonctions et à intervalles réguliers après leur recrutement;
- e) organiser des campagnes de sensibilisation à la sécurité et à la santé ainsi qu'au respect des règles en la matière;
- f) permettre aux inspecteurs du travail de surveiller la SST et de créer des mécanismes pour la coordination des données avec les régimes nationaux d'assurance contre les accidents du travail.

34. En concertation avec les travailleurs et leurs représentants, les employeurs des SPU devraient établir des systèmes de gestion de la SST en vue de recenser les dangers et d'évaluer les risques pour la sécurité et la santé, conformément aux *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail (ILO-OSH 2001)*. Des mesures de contrôle devraient être appliquées selon l'ordre de priorité suivant:

- a) éliminer le risque;
- b) maîtriser le risque à la source, en recourant à des mesures techniques ou à des mesures organisationnelles;
- c) réduire le risque au minimum grâce à des systèmes de sécurité au travail reposant notamment sur des contrôles administratifs;
- d) lorsque le risque résiduel ne peut être maîtrisé par des mesures collectives, l'employeur des SPU devrait fournir un équipement de protection individuelle, adapté, vêtements compris, sans frais pour le travailleur, et devrait prendre des mesures pour s'assurer qu'il sera utilisé et entretenu.

35. Afin de garantir l'application d'une politique nationale cohérente en matière de sécurité et de santé des travailleurs des SPU, conformément aux ODD, les gouvernements et les partenaires sociaux devraient surveiller les éléments suivants:

- a) la cartographie, l'atténuation, la prévention et la réduction des risques professionnels;
- b) l'incidence des mesures prises et la concrétisation des effets escomptés;
- c) la manière dont la communication et la coopération à tous les niveaux appropriés sont assurées dans la pratique;
- d) la possibilité d'avoir recours à des groupes d'inspecteurs du travail spécialisés pour superviser le travail au sein des SPU.

36. Les mesures concrètes prises à cette fin devraient tenir compte des spécificités des SPU ainsi que des connaissances et de l'expérience du personnel de terrain aux niveaux local, national et transnational, et devraient prévoir:

- a) l'adoption de normes de SST lorsqu'il n'y en a pas;
- b) l'application aux travailleurs des SPU, y compris aux agents publics, des lois générales, locales ou nationales relatives à la sécurité et à la santé, et la surveillance de leur application;
- c) l'insertion de dispositions spécifiques relatives à la SST, telles que des indicateurs de sécurité, dans toute législation spéciale couvrant les travailleurs des SPU;
- d) l'affectation de ressources et la mise en place de systèmes adéquats pour la protection et le secours des travailleurs des SPU lorsqu'ils s'exposent à des dangers pour sauver la vie d'autrui;
- e) l'amélioration du cadre de travail des SPU moyennant l'adaptation de nouvelles technologies dans le domaine de la sécurité et de la santé;

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

- f) la mise à disposition d'équipements conformes aux normes internationales;
- g) la reconnaissance des situations de danger extrême dont les travailleurs des SPU peuvent avoir besoin d'être retirés ou à l'égard desquelles ils peuvent exercer eux-mêmes un droit de retrait;
- h) l'adoption de politiques et de pratiques visant la prévention, la réduction et la gestion des troubles dus à la consommation de drogue ou d'alcool par les travailleurs des SPU, en veillant à ce qu'ils s'y conforment et à ce que des services de désintoxication leur soient fournis en cas de besoin;
- i) la mise en place de négociations collectives, le cas échéant, sur les normes de sécurité et de santé et sur leur application;
- j) la réalisation d'audits de sécurité et la mise en œuvre d'autres mesures permettant d'examiner périodiquement le cadre de travail des SPU en vue de recenser les problèmes majeurs, d'élaborer des solutions efficaces et d'évaluer les résultats.

37. Etant donné qu'ils peuvent être exposés à des maladies et au risque d'être victimes d'accidents du travail, les travailleurs des SPU devraient pouvoir bénéficier de l'accès à l'ensemble des services de premiers secours, des services de santé et des services médicaux.

38. Etant donné que les SPU impliquent souvent de longues heures de travail dans des environnements différents, des installations sanitaires faciles d'accès (distribution d'eau, assainissement et hygiène) devraient être mises à la disposition des travailleurs des SPU. Leurs conditions de logement et de transport, le cas échéant, devraient être appropriées, y compris et tout particulièrement dans les régions éloignées dans lesquelles les travailleurs des SPU peuvent être affectés.

39. Les gouvernements devraient promouvoir des mesures préventives et dispenser des conseils aux employeurs, aux travailleurs et à leurs représentants quant aux conditions à remplir pour créer et conserver un milieu de travail sûr et sain ainsi qu'à la nécessité d'adapter le travail aux capacités physiques et mentales de chaque individu.

40. Des dispositions devraient être prises pour faciliter les recherches participatives en cours et leur suivi concernant les moyens d'atténuer les effets des maladies et des accidents du travail qui touchent directement les travailleurs des SPU.

41. Les gouvernements devraient assurer la protection et la sécurité de tous les personnels de santé et de tous les établissements de santé, conformément aux recommandations de la Commission de haut niveau sur l'emploi dans le secteur de la santé et la croissance économique ainsi que du *Plan d'action quinquennal pour l'emploi en santé et la croissance économique inclusive (2017-2021)* élaboré conjointement par l'OIT/l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS)² et ses résultats escomptés. Les gouvernements des pays à haut risque devraient renforcer leurs capacités pour protéger la SST des personnels de santé et de secours.

42. Les mesures destinées à protéger les travailleurs des SPU contre les substances et les facteurs ambiants dangereux, tels que les polluants atmosphériques, les agents cancérigènes, mutagènes et biologiques, les radiations, l'amiante, le bruit et

² BIT, OCDE, OMS: *S'engager pour la santé: Projet de plan d'action quinquennal pour l'emploi en santé et la croissance économique inclusive (2017-2021)* (Genève, mai 2017), document OMS A/70/18, annexe.

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

les vibrations, devraient respecter les dispositions de la convention (n° 162) et de la recommandation (n° 172) sur l'amiante, 1986, ainsi que les recommandations figurant dans les recueils de directives pratiques du BIT sur les facteurs ambiants sur le lieu de travail (2001), sur l'exposition professionnelle à des substances nocives en suspension dans l'air (1980), sur la sécurité dans l'utilisation de l'amiante (1984) et sur la sécurité dans l'utilisation des produits chimiques au travail (1993).

B. Stress, violence et harcèlement

43. Afin de réduire les effets néfastes des facteurs de stress et leurs conséquences, y compris les problèmes de santé mentale tels que l'anxiété, la dépression et les pensées suicidaires, de diminuer le nombre de cas d'épuisement professionnel («*burn out*») et d'actes de violence et de harcèlement à l'égard des travailleurs des SPU, et d'atténuer les répercussions des situations susceptibles d'engendrer un état de stress post-traumatique (ESPT), les employeurs des SPU devraient, avec le soutien et l'aide des gouvernements, appliquer les dispositions pratiques suivantes:

- a) évaluer les risques de stress post-traumatique, de violence et de harcèlement, sur la base de données à jour et d'analyses d'experts;
- b) mettre en place des programmes adaptés de gestion du stress et d'accompagnement des victimes afin de protéger les travailleurs des SPU et leurs proches contre les effets du stress cumulé ou du stress post-traumatique;
- c) adopter une politique de tolérance zéro à l'encontre de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail et s'attaquer énergiquement aux problèmes posés par les incidents violents, en apportant notamment un soutien aux victimes et aux témoins;

- d) dispenser une formation adéquate au personnel d'encadrement et aux travailleurs afin de réduire les risques de harcèlement et de violence au travail;
- e) revoir de manière régulière, dans le cadre d'un véritable dialogue social, les difficultés, les politiques et les mesures liées aux problèmes de stress, de violence et de harcèlement.

En outre, les gouvernements devraient organiser des campagnes d'information sur leurs plans de riposte en cas de crise à l'intention des populations touchées afin d'éviter tout acte de violence à l'encontre des travailleurs des SPU.

44. De plus, les gouvernements et les partenaires sociaux devraient appliquer les recommandations figurant dans le *Recueil de directives pratiques du BIT sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène* (2003)³.

45. Dans la lutte contre les actes de violence et de harcèlement à l'égard des travailleurs des SPU, les employeurs des SPU devraient mettre en place des procédures d'enquête protégeant les droits de toutes les parties, y compris des témoins et des lanceurs d'alerte. En particulier:

- a) les procédures d'enquête devraient respecter les principes de discrétion, de confidentialité, de rapidité, de professionnalisme et d'éthique, garantir la possibilité de bénéficier d'une aide extérieure et prévoir des sanctions et des voies de recours efficaces;

³ Lors des 107^e et 108^e sessions de la Conférence internationale du Travail, qui se tiendront à Genève respectivement en juin 2018 et juin 2019, une discussion aura lieu sur une question normative concernant la violence au travail, qui pourrait conduire à l'adoption d'autres principes, normes et orientations en la matière.

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

- b) les employeurs des SPU, en consultation avec les travailleurs des SPU ou leurs représentants, devraient revoir périodiquement ces procédures pour s'assurer de leur efficacité en matière de prévention et de règlement des problèmes éventuels.

C. Maladies transmissibles

46. Les organisations d'employeurs et de travailleurs devraient s'assurer ensemble que les travailleurs sont informés sur les maladies auxquelles ils peuvent être exposés, qu'ils ont pris conscience de l'importance des «précautions universelles» à appliquer, et qu'ils disposent d'un équipement de protection approprié, y compris contre les maladies transmissibles, les agents pathogènes transmissibles par le sang ou la transmission du VIH⁴, pour répondre aux besoins des blessés et des malades. Diverses mesures de précaution sont envisageables: vêtements de protection (en particulier en zone rurale), prophylaxie postexposition, dépistage confidentiel, conseils, vaccination (le cas échéant), formation, ou encore création d'un mécanisme de contrôle et d'évaluation chargé d'évaluer l'efficacité des mesures susmentionnées.

⁴ En ce qui concerne le VIH, les stratégies de prévention devraient se fonder sur l'application des «précautions universelles» telles que définies dans le *Recueil de directives pratiques du BIT sur le VIH/SIDA et le monde du travail* (2001) et au paragraphe 31 de la recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010: Les mesures de sécurité et de santé au travail visant à prévenir l'exposition des travailleurs au VIH devraient comprendre des précautions universelles, des mesures de prévention des risques et des accidents, telles que des mesures organisationnelles, des mesures techniques et des méthodes de travail préventives, des équipements de protection individuelle, s'il y a lieu, des mesures de contrôle du milieu de travail, des mesures de prophylaxie postexposition et d'autres mesures de sécurité afin de réduire au maximum le risque de contracter le VIH et la tuberculose, notamment dans les professions les plus exposées, y compris dans le secteur de la santé.

47. Lorsque l'exposition et l'infection sont liées au travail, les travailleurs des SPU devraient recevoir une indemnisation adéquate, y compris lorsqu'ils sont placés en quarantaine.

48. En cas de pénurie de traitement pour ceux qui contractent des maladies transmissibles, chaque employeur des SPU devrait mettre au point, par le biais du dialogue social, un protocole de distribution des médicaments, en précisant que les premiers bénéficiaires devraient être les travailleurs des SPU.

49. En ce qui concerne les mesures décrites aux paragraphes 43 à 45 ci-dessus, la confidentialité devrait être strictement respectée et formellement imposée afin d'éviter la stigmatisation envers ceux qui suivent un programme de dépistage, de gestion du stress ou d'accompagnement psychologique, et leur éventuel isolement sur le lieu de travail.

D. Équipements de protection individuelle

50. Les équipements de protection individuelle devraient être utilisés par les travailleurs des SPU pour se protéger contre l'exposition à des conditions dangereuses, quand leur sécurité ne peut être assurée par d'autres moyens, tels que l'élimination du danger, la protection à la source ou la réduction du risque à un minimum.

51. Des équipements de protection individuelle appropriés et suffisants, compte tenu du type de travaux et de risques, devraient être utilisés par les travailleurs, et fournis et entretenus par l'employeur, après consultation des travailleurs et de leurs représentants. La consultation et la participation des travailleurs ou de leurs représentants portent aussi sur les procédures d'achat des équipements de protection individuelle, sur les informations relatives aux risques induits par le travail, ainsi que sur la fonction de protection et la bonne utilisation des équipements de protection individuelle.

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

52. Les équipements de protection individuelle devraient être fournis par l'employeur, qui devrait veiller à en garantir le bon fonctionnement et l'utilisation dans le respect de conditions d'hygiène satisfaisantes, en assurant l'entretien, les réparations et le remplacement nécessaires, sans frais pour les travailleurs. En d'autres termes: les équipements de protection individuelle et les vêtements de protection devraient satisfaire aux normes techniques établies par l'autorité compétente ou reconnues par une instance nationale ou internationale, compte tenu des exigences de l'ergonomie. Ils devraient être fournis conformément à la législation nationale:

- a) en tenant compte de la nature du travail effectué ainsi que du sexe du travailleur et en se fondant sur une évaluation des risques;
- b) gratuitement aux travailleurs;
- c) en consultation avec les travailleurs et leurs représentants.

L'employeur devrait prévoir une formation et organiser des démonstrations concernant le port et l'utilisation appropriée des équipements de protection individuelle. Tous les équipements de protection individuelle devraient être utilisés conformément aux certifications, aux instructions et aux spécifications du fabricant. Ils devraient être utilisés conformément aux consignes établies, lesquelles devraient être compréhensibles pour les travailleurs.

53. Une personne qualifiée connaissant parfaitement la nature du danger ainsi que le type, la portée et les caractéristiques de la protection nécessaire devrait:

- a) se charger du choix des équipements de protection individuelle et des vêtements de protection appropriés;
- b) prendre des dispositions pour que les équipements de protection individuelle soient convenablement rangés, entretenus, nettoyés, vérifiés, remplacés et, si la protection de

la santé l'exige, désinfectés ou stérilisés à des intervalles appropriés, en respectant les procédures énoncées par l'employeur au sein de l'entreprise, conformément aux instruments reconnus à l'échelle nationale ou internationale ou aux recommandations établies ou autrement reconnues par l'autorité compétente.

54. L'équipement de protection individuelle fourni à chaque travailleur devrait être neuf et n'est pas interchangeable.

55. Les employeurs devraient donner aux travailleurs les explications et les moyens nécessaires pour qu'ils soient en mesure d'utiliser, d'entretenir et de ranger convenablement les équipements de protection individuelle et les vêtements de protection.

56. Les travailleurs devraient être tenus:

- a) d'utiliser correctement les équipements de protection individuelle et les vêtements de protection qui leur ont été remis et d'en prendre soin;
- b) de porter les équipements de protection individuelle et les vêtements de protection pendant tout le temps où ils sont exposés aux dangers qui exigent leur utilisation;
- c) vérifier fréquemment les équipements de protection individuelle pour respecter la date limite d'utilisation et s'assurer qu'ils sont en bon état ou qu'ils sont gratuitement remplacés ou réparés si nécessaire par l'employeur.

57. Les équipements de protection individuelle devraient être ergonomiques et, dans toute la mesure possible, ne pas entraver les mouvements de leurs utilisateurs ou diminuer leur champ de vision, leur fonction auditive ou d'autres fonctions sensorielles. L'équipement de protection individuelle devrait être choisi en fonction des caractéristiques et du sexe de l'utilisateur, de la charge physiologique et d'autres effets nocifs

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

induits par cet équipement. Tout équipement de protection individuelle devrait :

- a) correspondre aux risques concernés, sans provoquer à son tour d'autres risques plus importants;
- b) correspondre aux conditions telles qu'elles se présentent sur le lieu de travail;
- c) être correctement ajusté à la personne, après tout ajustement nécessaire.

58. Les différents équipements de protection individuelle et leurs éléments devraient être compatibles entre eux lorsqu'ils sont utilisés conjointement. Les équipements de protection individuelle doivent être compatibles avec les autres équipements à utiliser, par exemple les appareils de protection respiratoire.

59. Les travailleurs ne devraient pas laver, nettoyer ou conserver à leur domicile un équipement de protection susceptible d'être contaminé par des substances dangereuses pour la santé. Des vestiaires devraient être prévus lorsque les travailleurs doivent porter des vêtements de protection ou qu'il existe un risque de pollution de leurs vêtements personnels par des substances dangereuses. Les travailleurs devraient se changer en des lieux situés et aménagés de manière à empêcher la contamination de leurs vêtements personnels par les vêtements de protection et la contamination d'un lieu par un autre. Les employeurs devraient s'assurer que les travailleurs n'emportent pas chez eux de vêtements contaminés et pourvoir gratuitement au nettoyage de ces vêtements.

60. Avant de redistribuer les vêtements ou les équipements, les employeurs devraient assurer le lessivage, le nettoyage, la désinfection et la vérification des vêtements et des équipements de protection qui ont été utilisés et pourraient avoir été contaminés par des substances nocives.

61. En prescrivant des équipements de protection individuelle et des vêtements de protection, les employeurs devraient tenir compte des éléments suivants:

- a) un entretien et un usage corrects de l'équipement de protection individuelle, y compris une attitude adaptée de l'utilisateur, sont essentiels pour assurer la protection pour laquelle il est conçu;
- b) un équipement de protection individuelle risque de créer des conditions de travail inconfortables, insalubres ou peu sûres;
- c) seul l'utilisateur est protégé, les autres personnes pénétrant dans la même zone continuent d'être exposées;
- d) l'équipement de protection individuelle peut procurer à tort un sentiment de sécurité, en particulier s'il n'est pas correctement utilisé ou s'il a perdu de son efficacité faute d'un rangement ou d'un entretien approprié;
- e) l'équipement de protection individuelle peut constituer des dangers supplémentaires pour les travailleurs.

62. Les employeurs des SPU devraient fournir aux travailleurs du secteur suffisamment d'équipements complets de protection individuelle pour garantir la continuité de la fourniture des services. Ils devraient également disposer d'une réserve suffisante de ces équipements complets en cas de besoin. Dans le cadre des consultations entre travailleurs et employeurs au sujet des équipements de protection individuelle, il convient de veiller à ce que des normes de qualité soient appliquées pour toutes les questions concernant les éléments suivants:

- a) les appareils de protection respiratoire;
- b) la protection de la tête, du visage, des yeux, du corps, de l'ouïe, et les protections contre les chutes;

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

- c) la nécessité de tenir compte également des indications solides fournies par les normes plus avancées de l'OIT en matière de SST et par les codes de bonnes pratiques qui s'appliquent aux différents secteurs d'activité.

E. Radiations

63. Les gouvernements et les partenaires sociaux devraient prendre les mesures nécessaires indiquées dans la convention (n° 115) sur la protection contre les radiations, 1960, afin que les limites d'exposition fixées par les autorités nationales pour les travailleurs dans le cadre de situations critiques ne puissent être dépassées et que les travailleurs soient informés des risques qu'ils encourent avant d'y être exposés.

64. Toutes les personnes travaillant dans un milieu de rayonnements ionisants ou susceptibles d'être exposées à des radiations dans leur travail devraient porter des dosimètres individuels. Les personnes qui travaillent dans un laboratoire chaud doivent porter un dosimètre pour poignet ou pour visage, en plus du dosimètre «corps entier» obligatoire. Les employeurs des SPU devraient garantir la mise à disposition d'effectifs suffisants pour permettre la rotation nécessaire du personnel lors d'événements impliquant un risque de rayonnement.

F. Températures extrêmes

65. La chaleur excessive est un problème croissant lié aux changements climatiques qui aura probablement une incidence tant sur les travailleurs des SPU que sur les SPU eux-mêmes. Sur le lieu de travail, elle peut entraîner une augmentation de la température corporelle, une déshydratation, un coup de chaleur ou une insolation. Dans les cas les plus graves, elle peut entraîner la mort. Il est essentiel que des fluides de réhydratation soient mis directement et gratuitement à la disposition des travailleurs des SPU.

66. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient disposer de plans conçus en collaboration avec les travailleurs des SPU et leurs représentants pour signaler les environnements de travail où la température est élevée, que les travailleurs soient amenés à y travailler pour des périodes brèves ou longues, en vue à la fois de protéger les travailleurs des SPU et de garantir qu'ils pourront intervenir sans faillir en cas de phénomène météorologique extrême ou d'autre situation de crise.

67. Tous les travailleurs qui interviennent dans des environnements extrêmement froids auront besoin de compétences spécialisées pour manipuler les équipements et les installations, combattre le feu et se préparer aux situations d'urgence dans ces conditions. Le matériel de survie, la tenue de survie et le matériel de sauvetage utilisés dans ces situations doivent toujours être conformes aux dernières technologies.

VIII. Protection sociale

68. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient chercher à s'assurer que les travailleurs des SPU et les personnes qu'ils ont à charge ont, tout au moins conformément à la législation et à la pratique nationales, de plus en plus droit à la gamme complète des prestations de sécurité sociale, comme l'énonce la convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952. Lorsque cela est possible, les gouvernements devraient relever les niveaux de protection dont bénéficient les travailleurs des SPU en s'inspirant des normes plus avancées de l'OIT relatives à la sécurité sociale.

69. Lorsque l'ensemble des prestations légales de sécurité sociale n'est pas applicable à tous les travailleurs des SPU, les gouvernements et les employeurs des SPU devraient viser à garantir progressivement que toute personne dans le besoin bénéficie au minimum des garanties élémentaires de sécurité

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

sociale, qui englobent l'accès aux soins de santé essentiels et une sécurité élémentaire de revenu, comme le prévoit la recommandation (n° 202) sur les socles de protection sociale, 2012.

70. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient veiller à ce que chaque travailleur des SPU bénéficie effectivement de la protection prescrite par le cadre juridique national.

71. Les travailleurs des SPU ne devraient subir aucune perte de revenu suite à des accidents du travail et à des maladies professionnelles. Pour cela, les gouvernements devraient considérer comme une priorité la mise en place de régimes nationaux d'assurance sociale ou de compensation qui soient solides, complets et durables. Les régimes de protection contre les accidents du travail applicables aux travailleurs des SPU devraient tenir compte du fait que les maladies ou les handicaps survenus à la suite de situations d'urgence ou de catastrophes peuvent apparaître des années après l'exposition. Idéalement, ils devraient couvrir également les cas où des travailleurs des SPU souffrent de lésions ou de maladies survenues non pas au travail, mais dans des situations où ils sont appelés à mettre en pratique leurs compétences et leurs connaissances dans le domaine des SPU.

Il conviendrait en particulier:

- a) que les gouvernements et les employeurs des SPU fournissent, chaque fois que possible et selon les conditions prévues, des services de réadaptation conçus pour faciliter le retour au travail des travailleurs des SPU ayant un handicap acquis et, si ce n'est pas possible, leur proposer un autre travail dans ce secteur;
- b) que les gouvernements et les employeurs des SPU prennent des mesures pour faciliter le placement des travailleurs handicapés des SPU dans des emplois adaptés, y compris en leur fournissant une formation appropriée, en reconnaissant,

Partie 2. Assurer un travail décent aux travailleurs des services publics d'urgence

d'une manière générale, que handicap ne signifie pas inaptitude au travail;

- c) que les institutions publiques concernées prennent les dispositions nécessaires pour coordonner leurs activités et le partage des données afin d'appuyer l'élaboration de politiques de SST qui contribuent à la viabilité financière des régimes de protection contre les accidents du travail.

Partie 3. Moyens d'action

1. Pour mettre en œuvre les recommandations figurant dans les présentes directives, les gouvernements et les partenaires sociaux devraient promouvoir le dialogue social, la formation ainsi que le suivi et l'évaluation, et y prendre pleinement part.

IX. Dialogue social

2. Le dialogue social est un moyen efficace de garantir une bonne préparation aux situations d'urgence et de meilleures interventions en cas de crise. Il a pour but d'améliorer les conditions de travail des travailleurs des SPU, notamment lorsque ceux-ci sont confrontés à un accroissement de leur charge de travail et de leurs responsabilités.

3. Les présentes directives préconisent le recours au dialogue social pour faire face aux nouveaux défis et besoins des SPU, promouvoir la diversité en matière d'emploi, fixer les conditions de travail, concevoir des systèmes d'évaluation des emplois et des salaires, concevoir et mettre en œuvre des mesures en matière de SST, assurer le suivi et l'évaluation des politiques relatives au stress, à la violence et au harcèlement dans les activités des SPU. Elles engagent à s'appuyer sur la négociation collective et sur d'autres mécanismes appropriés, selon les cas, pour définir les niveaux de rémunération, les mesures SST et d'autres conditions de travail.

4. Leur rôle unique et essentiel ne devrait pas être une raison de refuser aux travailleurs des SPU la possibilité de participer à des mécanismes de dialogue social efficaces. Créer un environnement et des mécanismes propices à un dialogue social efficace sur les conditions de travail, y compris sur les structures

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

et les niveaux de rémunération appropriés, devrait être une priorité pour les employeurs et les travailleurs des SPU. A cette fin, les représentants des travailleurs des SPU devraient être pleinement impliqués dans les processus de dialogue social. Les employeurs des SPU devraient accorder des congés rémunérés aux représentants des travailleurs afin que ces derniers puissent mener de telles activités.

5. Le dialogue social sur les SPU devrait se fonder sur la liberté syndicale, être mené de bonne foi et prévoir, chaque fois qu'il convient en vertu des conventions pertinentes de l'OIT, la reconnaissance effective du droit à la négociation collective ou, s'il y a lieu, le recours à des consultations. En outre, il devrait pouvoir s'appuyer sur des cadres institutionnels, juridiques et réglementaires favorables.

6. Des organisations fortes, indépendantes et représentatives de travailleurs et d'employeurs des SPU qui collaborent les unes avec les autres peuvent contribuer à améliorer la situation dans des domaines tels que la protection sociale, la SST et l'accès à la formation. Pour garantir un dialogue social efficace, il faut avant tout s'attacher à:

- a) examiner le cadre juridique pour supprimer tout obstacle juridique et pratique qui entrave l'exercice de la liberté syndicale et du droit à la négociation collective dans le cadre des SPU, lorsque les conventions de l'OIT le permettent, tels que les seuils trop élevés concernant le nombre minimum d'adhérents requis, l'absence de mécanismes de dialogue social officiels et l'insuffisance des financements;
- b) faciliter l'établissement de structures, s'il y a lieu, à l'intention des représentants d'organisations de travailleurs des SPU reconnues pour leur permettre d'exercer leurs fonctions de représentation avec promptitude et efficacité, aussi

bien pendant leur temps de travail qu'en dehors, sans nuire à l'efficacité des activités des SPU;

- c) créer un environnement propice au dialogue social en proposant des programmes d'enseignement et de formation adaptés aux besoins des représentants des travailleurs des SPU, des employeurs des SPU et des gouvernements.

7. Les gouvernements devraient encourager et promouvoir la mise au point et l'utilisation la plus large possible de dispositifs de négociation volontaire entre employeurs ou entre organisations d'employeurs et organisations de travailleurs. Une situation d'urgence, qui ne saurait être décrétée que par une autorité compétente et pour une durée raisonnable et déterminée, ne devrait en aucun cas exonérer les employeurs des SPU de leurs obligations au titre des conventions pertinentes de l'OIT qui ont été ratifiées ni justifier la suspension de ces conventions.

8. Les gouvernements et les partenaires sociaux devraient prendre des mesures pour intégrer la diversité aux mécanismes de dialogue social, y compris en assurant la représentation de groupes de travailleurs sous-représentés. Le dialogue social est un moyen efficace d'obtenir des engagements en faveur d'une plus grande diversité dans la main-d'œuvre des SPU.

9. Les commissions tripartites ou les organismes compétents pour les questions de SST ou d'autres conditions de travail devraient comprendre des représentants des employeurs et des travailleurs des SPU. Des accords collectifs entre employeurs et travailleurs des SPU, ainsi que des protocoles d'accord entre les organismes responsables de la SST et les SPU, pourraient fournir des orientations à cet égard. Le dialogue social entre les travailleurs et les employeurs des SPU peut inclure d'autres parties intéressées dont la participation est jugée nécessaire ou souhaitable par le gouvernement ou les partenaires sociaux.

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

10. Outre la police et les forces armées, auxquelles s'appliquent certaines restrictions juridiques en matière de liberté syndicale, d'autres catégories de travailleurs des SPU peuvent être classés dans les services essentiels dans la mesure où l'interruption de leurs activités mettrait en danger la vie, la santé ou la sécurité de l'ensemble ou d'une partie de la population. S'ils sont privés de leur droit de grève en vertu de la législation nationale, ces travailleurs devraient avoir accès à des procédures de conciliation et d'arbitrage appropriées, impartiales et accélérées en cas de conflit d'intérêts.

X. Formation

11. Il y a lieu d'attirer l'attention sur l'importance de la formation pour promouvoir la préparation aux situations d'urgence, l'avancement professionnel, le respect de la diversité, la prévention de la violence et du harcèlement, l'application des «précautions universelles» et l'utilisation appropriée de l'équipement de protection individuelle. La formation devrait faire partie intégrante des politiques de l'emploi et devrait favoriser la réinsertion ou le retour à l'emploi des travailleurs des SPU dont on n'a plus besoin.

12. Les gouvernements devraient veiller à ce que les entités publiques chargées des SPU, ainsi que les organisations spécialisées dans les interventions d'urgence et le redressement, les collectivités et les personnes, acquièrent les connaissances et les capacités nécessaires pour prendre les mesures de prévention, d'intervention et de redressement qui s'imposent face aux conséquences de catastrophes probables, imminentes ou en cours. Les intervenants de première ligne devraient être toujours prêts à affronter les situations complexes et variées qui se présentent à eux. Dans les pays sujets aux conflits et dans ceux où des situations d'urgence de plus en plus complexes se sont

multipliées au cours des dernières années, les gouvernements devraient concevoir des programmes de formation aux SPU qui apportent les qualifications et les compétences nécessaires à tous les niveaux.

13. Pour ce qui est des travailleurs dont l'activité régulière ne relève pas des SPU, les employeurs devraient inclure la gestion des interventions, y compris les exercices de simulation, dans leurs programmes de formation théorique et pratique habituels.

14. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient consacrer des ressources suffisantes à la formation et au partage des connaissances en vue d'améliorer les services d'urgence.

15. Les gouvernements à tous les niveaux, les employeurs et les travailleurs devraient mettre en place des mécanismes conjoints qui permettent de concevoir et de proposer des programmes de formation sur des sujets considérés comme essentiels pour des SPU efficaces.

16. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient faire figurer l'éthique et les règles de déontologie parmi les thèmes de la formation aux SPU, en plus des principes de solidarité, de responsabilité conjointe des parties prenantes, de non-discrimination, de respect, de tolérance, de compassion, d'impartialité, de neutralité, de coopération et de prévention.

17. Pour ce qui est des personnels de santé intervenant en situation d'urgence, les employeurs des SPU devraient investir dans les principales capacités requises en vertu du Règlement sanitaire international¹, notamment pour améliorer les compétences des personnels de santé nationaux et internationaux dans les situations de crise humanitaire et d'urgence de santé

¹ OMS: document WHA58/2005/REC/1, résolution 58.3, annexe.

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

publique, aiguës ou de longue durée, conformément à la recommandation de la Commission de haut niveau sur l'emploi dans le secteur de la santé et la croissance économique. Ils devraient donc collaborer avec les travailleurs des SPU en vue de l'élaboration de stratégies relatives au personnel qui seront ensuite incorporées dans leurs plans nationaux d'intervention sanitaire d'urgence.

18. La formation communautaire devrait être organisée localement, et à des intervalles réguliers, à l'aide de supports adaptés aux risques spécifiques, aux points faibles et aux ressources de chaque lieu particulier.

XI. Suivi et évaluation

19. Il est important de suivre la mise en œuvre et l'évaluation des programmes de gestion des interventions, des politiques nationales en matière de sécurité et de santé des travailleurs des SPU, des mesures visant à empêcher la transmission des maladies (en particulier aux personnels de santé intervenant en situation d'urgence), des protocoles d'enquête sur la violence et le harcèlement au travail et de la fourniture des équipements de protection individuelle.

20. Lorsqu'ils planifient ces processus, les employeurs et les travailleurs des SPU devraient convenir des objectifs et des outils de l'évaluation, des mesures et des critères de performance, des sources de données et de la séquence des modifications apportées aux systèmes afin que les dispositifs les plus récents puissent évoluer et s'améliorer au fil du temps.

21. Les services d'inspection du travail devraient être associés aux efforts déployés pour contrôler et suivre les progrès réalisés en matière de droits des travailleurs et de conditions de travail, tandis que des accords collectifs et d'autres processus de dialogue social pourraient promouvoir des

relations professionnelles collaboratives fondées sur la résolution conjointe des problèmes et la coopération au niveau national, régional ou local.

22. Des organes consultatifs tripartites ou bipartites pourraient se révéler utiles pour suivre et évaluer la mise en œuvre des réglementations ou des accords, en apportant une attention particulière à des thèmes précis ayant trait aux SPU comme l'emploi et la formation professionnelle.

XII. Cas particulier des travailleurs bénévoles participant à la réponse aux crises

23. On peut avoir recours au travail bénévole dans les SPU. Ce dernier, qui se définit comme un «travail non obligatoire et non rémunéré réalisé pour des tiers»², constitue l'une des cinq formes de travail différentes reconnues par la Conférence internationale des statisticiens du travail. Les bénévoles ne sont par définition pas des employés des SPU. Il n'en reste pas moins qu'ils sont des travailleurs, de sorte que les principes et droits fondamentaux au travail devraient leur être appliqués dans toute la mesure possible.

24. De nombreuses personnes participent de façon bénévole aux actions menées en réponse à des situations de crise, telles que la lutte contre les incendies et les épidémies, la prise en charge des personnes déplacées et les opérations de sauvetage. Etant donné que gérer et motiver des personnels rémunérés et des équipes de bénévoles nécessite des approches différentes, les employeurs des SPU devraient prêter la plus grande attention aux conditions d'emploi qu'ils proposent aux bénévoles, et se demander

² Conférence internationale des statisticiens du travail: *Résolution I concernant les statistiques du travail, de l'emploi et de la sous-utilisation de la main-d'œuvre*, 19^e CIST (Genève, oct. 2013), paragr. 7 d).

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

si le personnel rémunéré et les travailleurs bénévoles des SPU devraient ou non se voir attribuer des tâches différentes.

25. Le recours à des bénévoles ne devrait pas nuire à la coordination des SPU, se substituer à l'emploi de travailleurs des SPU, porter atteinte aux salaires ou aux conditions de travail des autres travailleurs des SPU, ou être utilisé pour justifier les sous-effectifs ou le sous-financement des SPU.

26. Les gouvernements devraient envisager des mesures pour permettre aux personnes de prendre des congés sans perdre leur emploi ni subir de pertes de revenu (y compris le remboursement ultérieur) afin de prendre part, à titre bénévole, à des activités d'intérêt général en cas d'urgence. Ces congés devraient comprendre une période de repos raisonnable juste après la période de service. Les personnes engagées dans ces activités devraient bénéficier d'une protection totale en matière de SST, c'est-à-dire notamment d'un équipement de protection individuelle, d'une formation appropriée et de mesures de protection sociale.

27. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient inciter les bénévoles devant participer à un événement à s'inscrire à l'avance afin d'assurer leur formation, qui comprend des exercices de simulation, de façon à garantir leur sécurité, et promouvoir la fourniture appropriée et effective de services à la population. Aucun volontaire ne saurait être appelé à effectuer un travail ou des activités qui n'auraient pas de rapport avec la formation qu'il a reçue et pour laquelle il a été considéré comme étant compétent.

XIII. Coordination et coopération dans les services publics d'urgence

28. Les gouvernements et les employeurs des SPU doivent s'adapter rapidement à des situations évolutives et

élaborer ensemble des mesures d'intervention immédiate. Les employeurs des SPU devraient, en accord avec les gouvernements et les organisations de travailleurs des SPU, prendre des dispositions propres à favoriser la coordination et la collaboration, de façon à réaliser plus rapidement et plus efficacement les objectifs de leur mission. A cette fin, elles peuvent compter sur des systèmes de répartition des rôles structurés, des prévisions de travail communes et une même connaissance des tâches à effectuer. En particulier:

- a) les gouvernements et les partenaires sociaux devraient reconnaître que les systèmes de gestion des interventions d'urgence s'inscrivent dans des environnements complexes, que les événements qu'ils prennent en charge sont imprévisibles et complexes, et qu'ils doivent bénéficier de ressources et de compétences adéquates pour empêcher que les conséquences de ces événements ne dégèrent rapidement;
- b) la préparation devrait se fonder sur une analyse approfondie des risques et sur une articulation appropriée avec les dispositifs d'alerte rapide nationaux et internationaux, et elle devrait inclure des activités telles que la planification des interventions d'urgence, le maintien de stocks suffisants de matériel et de vivres, l'élaboration de dispositifs de coordination, d'évacuation et d'information du public ainsi que les formations et les exercices sur le terrain correspondants, y compris à l'intention de la population. Ces activités devraient s'appuyer sur des capacités institutionnelles, juridiques et budgétaires clairement établies;
- c) les dispositifs d'alerte rapide axés sur l'être humain devraient associer quatre éléments:
 - i) la connaissance des risques encourus;
 - ii) un suivi technique et des services d'alerte;

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

- iii) la diffusion d'alertes utiles aux personnes en danger, y compris de plans d'évacuation et de réinstallation, par des moyens qui tiennent compte de la composition des populations visées, et notamment de l'accessibilité des moyens de communication aux personnes handicapées et autres groupes vulnérables;
- iv) la sensibilisation du public et la capacité à réagir.

29. Il conviendrait de mettre en place une politique dynamique de communication axée sur le partage d'informations, le renforcement de la confiance et la création de partenariats entre les fournisseurs de SPU, principalement au moyen d'une diversité accrue de la représentation démographique.

30. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient envisager la création d'un fonds pour les SPU, notamment dans les pays fréquemment touchés par des catastrophes et des situations d'urgence, en vue de soutenir des interventions efficaces menées en temps voulu. En outre, les délais d'exécution, les responsabilités en matière de mise en œuvre et les sources de financement devraient être précisés dans les plans stratégiques et les plans de réduction des risques des SPU. Les partenaires sociaux devraient tirer parti des toutes dernières technologies de la communication pour mieux faire entendre la voix des habitants et améliorer ainsi la réactivité des services d'intervention.

31. Les gouvernements devraient s'assurer que les différents secteurs travaillent de concert, y compris les entités publiques chargées des relations professionnelles et de l'emploi. La composante environnementale de la planification sanitaire devrait faire partie intégrante des plans de santé au travail. Pour répondre aux besoins locaux, il faudrait que les organisations de travailleurs et d'employeurs des SPU participent pleinement, aux côtés des populations, à toutes les phases de la prise de

décisions en matière de secours d'urgence et de redressement. Les gouvernements et les employeurs des SPU devraient veiller à ce que toutes les procédures et pratiques soient revues régulièrement à la lumière des progrès et des travaux de recherche effectués dans d'autres secteurs, et notamment les conseils et les données émanant d'organismes qui s'occupent des questions liées aux radiations et au climat.

32. Conformément aux orientations fournies par la recommandation n° 205, les gouvernements devraient promouvoir l'échange d'informations entre les organismes aux niveaux local, national, régional et transnational, y compris les organisations professionnelles, les organisations non gouvernementales et les autres organisations de la société civile, si besoin est. Une attention particulière devrait être apportée à la coordination entre les entités responsables des systèmes d'alerte précoce, comme indiqué dans le septième objectif mondial du Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe³. En particulier:

- a) les institutions compétentes en matière de prévention, de réadaptation, de gestion des revenus de remplacement, d'indemnisation et d'accès aux prestations en cas d'accident du travail et de maladies professionnelles, ainsi que les institutions chargées de l'inspection du travail devraient coordonner leurs activités et partager les informations dont elles disposent afin de créer des synergies, d'élargir leurs sources de données et de les harmoniser. Cela suppose de mettre au point des mécanismes et des technologies permettant cette harmonisation et d'améliorer l'évaluation, le

³ Nations Unies: résolution 69/283 adoptée par l'Assemblée générale le 3 juin 2015, annexe II, paragr. 18 g) (document A/RES/69/283).

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

suivi et l'examen périodique des risques et des mesures de prévention;

- b) afin de garantir une transition sans heurt vers la paix et la résilience, la coordination entre les différents organismes devrait s'étendre aux services sociaux et à toutes les activités de création d'emplois et de redressement en situation d'après-crise, telles que la qualification ou la requalification des travailleurs face aux évolutions du marché du travail induites par le changement climatique, compte tenu en particulier des mesures d'adaptation à ce changement ou d'atténuation de ses effets.

33. Les mécanismes de coopération internationale devraient reconnaître et respecter la souveraineté, l'intégrité territoriale et l'unité nationale des Etats lorsque des plans de coordination sont mis en œuvre. Ainsi, l'aide humanitaire, notamment pour les SPU concernés, devrait être fournie sur la base d'un appel ou d'une autorisation du gouvernement du pays touché et en coordination avec ce gouvernement au moyen, par exemple, d'un système d'action groupée.

34. Les gouvernements devraient promouvoir le dialogue sur les divers rôles et attributions des différents organismes et entités chargés des SPU, y compris les autorités locales. En particulier, il faudrait clairement mettre l'accent sur le rôle fondamental des autorités locales et des ministères concernés, par exemple le ministère des Affaires sociales, dans la fourniture et la coordination des SPU, faire état des difficultés majeures auxquelles elles sont confrontées en matière de capacités et de ressources financières, et y remédier.

Annexe

Déclarations, conventions, recommandations, recueils de directives pratiques et principes directeurs de l'OIT intéressant les services publics d'urgence

A. Déclarations

Déclaration relatives aux principes et droits fondamentaux au travail, 1998

Déclaration sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, 2008

B. Conventions

Convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930, et son protocole de 2014

Convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947

Convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948

Convention (n° 94) sur les clauses de travail (contrats publics), 1949

Convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949

Convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951

Convention (n° 102) concernant la sécurité sociale (norme minimum), 1952

Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957

Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

Convention (n° 115) sur la protection contre les radiations, 1960

Convention (n° 121) sur les prestations en cas d'accidents du travail et de maladies professionnelles, 1964 [tableau I modifié en 1980]

Convention (n° 135) concernant les représentants des travailleurs, 1971

Convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973

Convention (n° 149) sur le personnel infirmier, 1977

Convention (n° 151) sur les relations de travail dans la fonction publique, 1978

Convention (n° 154) sur la négociation collective, 1981

Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981

Convention (n° 162) sur l'amiante, 1986

Convention (n° 174) sur la prévention des accidents industriels majeurs, 1993

Convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999

C. Recommandations

Recommandation (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947

Recommandation (n° 84) sur les clauses de travail (contrats publics), 1949

Recommandation (n° 90) sur l'égalité de rémunération, 1951

Recommandation (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958

Recommandation (n° 114) sur la protection contre les radiations, 1960

Recommandation (n° 121) sur les prestations en cas d'accidents du travail et de maladies professionnelles, 1964

Recommandation (n° 143) concernant les représentants des travailleurs, 1971

Recommandation (n° 146) sur l'âge minimum, 1973

Recommandation (n° 157) sur le personnel infirmier, 1977

Recommandation (n° 159) sur les relations de travail dans la fonction publique, 1978

Recommandation (n° 163) sur la négociation collective, 1981

Recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981

Recommandation (n° 172) sur l'amiante, 1986

Recommandation (n° 181) sur la prévention des accidents industriels majeurs, 1993

Recommandation (n° 190) sur les pires formes de travail des enfants, 1999

Recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010

Recommandation (n° 202) sur les socles de protection sociale, 2012

Recommandation (no 203) sur le travail forcé (mesures complémentaires), 2014

Recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent pour la paix et la résilience, 2017

D. Recueils de directives pratiques et principes directeurs

Exposition professionnelle à des substances nocives en suspension dans l'air (1981)

Sécurité dans l'utilisation de l'amiante: recueil de directives pratiques du BIT (1984)

Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

Directives pratiques sur la radioprotection des travailleurs (rayonnements ionisants) (1987)

Prévention des accidents industriels majeurs (1991)

Sécurité dans l'utilisation des produits chimiques au travail (1993)

Prise en charge des questions d'alcoolisme et de toxicomanie sur le lieu de travail (1996)

Les facteurs ambiants sur le lieu de travail (2001)

Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé (ILO-OSH 2001)

Recueil de directives pratiques du BIT sur le VIH/sida et le monde du travail (2001)

Violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène (2003)

La sécurité et la santé dans le secteur de la construction et de la réparation navales. Recueil de directives pratiques du BIT (édition révisée) (2018)

Recueil de directives pratiques sur la sécurité et la santé dans les mines à ciel ouvert (2018)

Autres instruments et processus internationaux

Règlement sanitaire international de l'OMS (2005)

Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (1992), Protocole de Kyoto (1998) et Accord de Paris (2015)

Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe 2015-2030

OIT, OCDE, OMS: S'engager pour la santé: Projet de plan d'action quinquennal pour l'emploi en santé et la croissance économique inclusive (2017-2021)

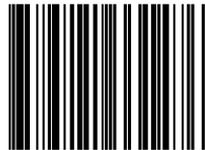
Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence

Les catastrophes naturelles, les épidémies et les actes de violence exigent une réaction rapide de la part de services publics d'urgence efficaces, allant des forces de police aux travailleurs de la santé et de l'assainissement, et intervenant à de nombreux niveaux de l'administration publique. Ces travailleurs opèrent dans des conditions difficiles et extrêmes pour sauver des vies et protéger des biens, ce qui nécessite une coordination, une préparation, et une protection renforcées, ainsi qu'une technologie adéquate.

Les *Directives sur le travail décent dans les services publics d'urgence* ont été adoptées par une réunion d'experts en avril 2018 et s'appuient sur l'expertise des représentants des gouvernements, des employeurs, des travailleurs et d'autres participants. Les lignes directrices contiennent des propositions d'action visant à garantir la stabilité de l'emploi, la sécurité et la santé sur le lieu de travail et la protection sociale des travailleurs des services publics d'urgence, y compris les travailleurs bénévoles, afin qu'ils puissent consacrer toute leur énergie à protéger les communautés contre les effets des catastrophes. Ces directives fournissent également des recommandations pour le dialogue social, la formation et la coordination interinstitutionnelle afin de permettre aux fonctionnaires de partager leurs connaissances, de se faire entendre dans leur environnement de travail et d'être pleinement préparés à faire face à la menace croissante des catastrophes, des épidémies, du changement climatique et des attaques violentes.

Ces directives révisent les *Directives sur le dialogue social dans les services publics d'urgence dans un environnement en mutation* adoptées en 2003 et devraient servir d'outil de référence aux mandants de l'OIT et aux autres parties prenantes dans leurs efforts pour relever les défis et saisir les opportunités liés au travail pour des services publics d'urgence préparés, bien dotés en personnel et résistants.

ISBN 978-92-2-133147-6



9 789221 331476