

ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL
Programme des activités sectorielles

**Les agences d'emploi privées,
les travailleurs intérimaires
et leur contribution au marché du travail**

**Document de réflexion à débattre au cours de l'Atelier
visant à promouvoir la ratification de la convention (n° 181)
sur les agences d'emploi privées, 1997
(20-21 octobre 2009)**

Genève, 2009

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 l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubdroit@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 leurs ont été octroyés. Visitez le site www.ifro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Les agences d'emploi privées, les travailleurs intérimaires et leur contribution au marché du travail: document de réflexion à débattre au cours de l'Atelier visant à promouvoir la ratification de la convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997 (20-21 octobre 2009) / Bureau international du Travail, Programme des activités sectorielles – Genève, BIT, 2009

ISBN: 978-92-2-222657-3 (print)
ISBN: 978-92-2-222658-0 (web pdf)

International Labour Office and Sectoral Activities Programme: Workshop to promotion ratification of the Private Employment Agencies Convention, 1997 (No. 181) (2009, Geneva, Switzerland)

Egalement disponible

en anglais: *Private employment agencies, temporary agency workers and their contribution to the labour market: Issues paper for discussion at the Workshop to promote ratification of the Private Employment Agencies Convention, 1997 (No. 181)* (ISBN 978-92-2-122657-4 (print); ISBN 978-92-2-122658-1 (web pdf)), Genève, 2009, et en espagnol: *Las agencias de empleo privadas, los trabajadores cedidos por medio de agencias de trabajo temporal y su contribución al mercado de trabajo: ponencia para debate en el Taller para promover la ratificación del Convenio sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 181)* (ISBN 978-92-2-322657-2 (print); ISBN 978-92-2-322658-9 (web pdf)), Genève, 2009.

document de conférence / agence pour l'emploi privée / agence de travail temporaire / convention de l'OIT / commentaire / ratification / application / pays développés / pays en développement
13.02.4

Données de catalogage du BIT

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.

Les publications et les produits électroniques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse. Des catalogues et listes des nouvelles publications peuvent être obtenus gratuitement à la même adresse, ou par e-mail: pubvente@ilo.org.

Visitez notre site Web: www.ilo.org/publns.

Graphisme de la couverture: DTP/Bureau international du Travail
Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

Préface

Le présent document a été conçu par le Bureau international du Travail comme base de discussion pour l'atelier visant à promouvoir la ratification de la convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997. Le Conseil d'administration du BIT a décidé à ses 301^e et 305^e sessions (mars 2008, juin 2009) que cet atelier tripartite d'une durée de deux jours se déroulerait à Genève les 20 et 21 octobre 2009 et que huit travailleurs et huit employeurs, choisis après consultation des groupes correspondants du Conseil d'administration, y participeraient et qu'il serait ouvert aux représentants de tous les gouvernements intéressés. Le but est de promouvoir la ratification de la convention par des pays européens et d'autres pays dans lesquels le marché des agences d'emploi privées est en expansion ainsi que par d'importants pays d'origine et d'accueil de travailleurs migrants. Les gouvernements susceptibles de ratifier la convention – par exemple ceux qui ont ratifié la convention (n° 96) sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949, ou qui ont demandé une assistance technique pour la convention n° 181 – ont été encouragés à y participer. Les participants pourraient adopter des recommandations qui guideraient une action ultérieure de l'OIT et de ses mandants.

Après l'atelier tripartite d'octobre 2009, SECTOR axera plus particulièrement ses travaux de 2010 sur les travailleurs intérimaires des secteurs de services privés (surtout ceux de l'hôtellerie, restauration et tourisme; du commerce; des services financiers et professionnels; des médias et du spectacle; des télécommunications, services postaux et logistique). En 2011, le BIT organisera un forum de dialogue mondial tripartite sur la contribution des agences d'emploi privées à la promotion du travail décent et à un meilleur fonctionnement du marché du travail dans les secteurs de services privés, question déjà incluse dans l'étude d'ensemble du BIT sur l'emploi (voir chapitre 7).

Les réunions sectorielles de 2009 et 2011 font partie du Programme des activités sectorielles du BIT, qui est défini dans le programme et budget de l'OIT et vise à aider les gouvernements ainsi que les organisations d'employeurs et de travailleurs à renforcer leur capacité de traiter de façon équitable et efficace les problèmes sociaux et de travail dans tel ou tel secteur économique. Des programmes d'action sectoriels, des activités de coopération technique, de conseil et de recherche ainsi que des réunions tripartites contribuent à la réalisation des objectifs stratégiques de l'Organisation. Ces réunions permettent de rassembler des représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs de différents pays ainsi que de renforcer le tripartisme et de promouvoir le dialogue social au niveau mondial.

Table des matières

	<i>Page</i>
Préface	iii
Remerciements	ix
Introduction	1
Définitions	1
Professions et qualifications	2
Les agences de placement payantes.....	2
1. Contexte politique et économique et principales dispositions de la convention n° 181	5
2. Présentation générale des agences d'emploi privées et des principales dispositions de la convention n° 181.....	7
Contribution – Un meilleur fonctionnement des marchés du travail.....	7
Restrictions sectorielles et conditions applicables aux activités des agences d'emploi privées	7
Droits et conditions de travail des travailleurs intérimaires	8
Réglementation, suivi et contrôle	9
Coopération entre les services publics de l'emploi et les agences d'emploi privées.....	10
3. Aspects sectoriels du marché du travail pour les travailleurs intérimaires.....	12
3.1. Introduction	12
3.2. Croissance du secteur des agences d'emploi privées dans le monde	12
3.3. Accroissement de l'emploi intérimaire	15
3.4. Importance du travail intérimaire, par secteur et par profession	18
3.5. Répartition des travailleurs intérimaires par âge et par sexe	25
3.6. Résumé	27
4. La crise économique et les agences d'emploi privées: enjeux et défis.....	28
4.1. Introduction	28
4.2. La crise économique et la relation de travail triangulaire	28
4.3. Incidence de la crise économique sur le marché des agences de travail intérimaire	30
4.4. L'avenir des agences d'emploi privées après la récession	36
4.5. Résumé	38
5. Promouvoir le dialogue social sectoriel sur le travail intérimaire	39
Dialogue au niveau de l'entreprise	43
6. La ratification de la convention n° 181: ses avantages et les obstacles qui s'y opposent.....	44

	<i>Page</i>
7. Aide en vue de nouvelles ratifications	47
Outils existants (comme le Guide du BIT pour les agences d'emploi privées) et nécessaires	47
La convention n° 181 et l'étude d'ensemble sur l'emploi	47
Points suggérés pour la discussion	48

Annexes

I. Convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997 (texte intégral)	49
II. Recommandation (n° 188) sur les agences d'emploi privées, 1997 (texte intégral).....	55
III. Engagement des membres de la CIETT envers un bon fonctionnement du marché international du travail (texte intégral).....	58
I. Code de déontologie de la CIETT.....	58
II. Charte des agences d'emploi privées de la CIETT	59
IV. Protocole d'accord entre les entreprises membres de la CIETT et UNI Global Union sur le travail temporaire	61

Liste des tableaux

3.1. Les 20 premières agences d'emploi privées, 2008	13
3.2. Les 20 premières agences d'emploi privées multinationales selon le chiffre d'affaires réalisé à l'étranger, 2008.....	14
3.3. Nombre de travailleurs intérimaires dans certains pays, 1997-2007 (en milliers).....	16
3.4. Taux de pénétration des agences de travail intérimaire, 1997-2007 (pourcentage en EPT du nombre total de travailleurs)	17
3.5. Travailleurs intérimaires au Japon, par secteur, 2007.....	19
3.6. Répartition des missions temporaires par profession, UE-15, début des années 2000	20
3.7. Principales professions dans le secteur des agences d'emploi privées, Etats-Unis, mai 2004	21
3.8. Emploi de travailleurs salariés aux Etats-Unis dans le secteur des services de l'emploi, par profession, 2006, et évolution prévue, 2006-2016.....	23
3.9. Travailleurs intérimaires par profession, au Japon, 1987-2007 (en milliers)	25
4.1. Nombre de travailleurs placés par des agences d'emploi privées, puis licenciés par des entreprises utilisatrices: quelques exemples pour 2009.....	31
4.2. Les 20 premières agences de recrutement, par recettes, 2008	32
4.3. Les agences d'emploi privées face à la crise à partir de 2008: quelques exemples.....	33

	<i>Page</i>
4.4. Les plus grandes agences de recrutement par marge bénéficiaire nette, 2008	34
4.5. Evolution du chiffre d'affaires, du bénéfice brut et des gains nets d'agences sélectionnées parmi les 20 premières agences entre le premier trimestre de 2008 et le premier trimestre de 2009	34
4.6. Evolution du chiffre d'affaires entre le quatrième trimestre de 2008 et le premier trimestre de 2009: l'exemple d'Adecco.....	35

Liste des graphiques

3.1. Le marché mondial des agences d'emploi privées, 1994-2007	12
3.2. Répartition sectorielle du travail intérimaire, pour certains pays, en 2007	18
3.3. Répartition par sexe des travailleurs intérimaires, divers pays, 2007	26
3.4. Répartition par âge des travailleurs intérimaires, divers pays, 2007	27
4.1. La relation triangulaire entre l'agence, le travailleur et l'entreprise utilisatrice.....	29

Remerciements

Le présent document d'analyse a été préparé sous la responsabilité du Bureau international du Travail. Les informations qu'il contient proviennent de sources multiples telles que des publications du BIT, différentes études, des bases de données statistiques nationales et autre documentation. Les apports et observations du Département des compétences et de l'employabilité et du Département des normes internationales du travail ont été très utiles tant au cours de la phase d'élaboration qu'au stade de la finalisation. L'auteur, John Myers (Département des activités sectorielles – SECTOR), a bénéficié de la contribution de Neil Coe, Kevin Ward et Jennifer Johns de la Geographies of Temporary Staffing Unit de l'Université de Manchester. John Sendanyoye (SECTOR) a revu le texte dans son ensemble.

Introduction

L'objet du présent document est de sensibiliser les gouvernements, les employeurs et les travailleurs à l'importance de la convention dont la ratification est dans l'intérêt de tous. La ratification de la convention n° 181 améliore le fonctionnement des marchés du travail nationaux en permettant aux acteurs privés de mieux ajuster l'offre et la demande de main-d'œuvre. Elle favorise la coopération entre services d'emploi publics et privés dans divers domaines, et notamment dans celui de l'aide aux demandeurs d'emploi et aux travailleurs des entreprises utilisatrices. La convention énonce les principes d'une réglementation efficace des services fournis par les agences d'emploi privées, en particulier par les agences de travail intérimaire, ce qui garantit la fiabilité des prestataires en ressources humaines tout en prévenant la traite d'êtres humains et les pratiques abusives. La ratification de cette convention pourrait contribuer à la promotion et à la mise en œuvre de l'Agenda du travail décent en assurant la protection des droits et des conditions de travail de la main-d'œuvre recrutée par une agence. L'atelier de 2009 vise à encourager la ratification et l'application de la convention par les Etats Membres de l'OIT et à favoriser la coopération avec la CSI, l'OIE, l'UNI, la CIETT (Confédération internationale des entreprises de travail temporaire) et l'AMSEP (Association mondiale des services d'emploi publics). La convention est applicable à plusieurs secteurs, tels que ceux de la construction; des services financiers et professionnels; des services médicaux; de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme; des médias, de la culture et des arts graphiques; de l'industrie minière; et des transports.

Définitions

Aux fins du présent document, les agences et le travail intérimaire (lequel n'est pas que temporaire) sont définis comme suit:

- *Emploi intérimaire* – Emploi pour lequel un travailleur est recruté par une agence de travail intérimaire, puis est mis à la disposition d'une entreprise utilisatrice pour y travailler sous son contrôle. Il n'y a pas de relations de travail entre le travailleur intérimaire et l'entreprise utilisatrice, bien que cette dernière puisse avoir des obligations juridiques envers le travailleur intérimaire, notamment en matière de santé et de sécurité. Le contrat de travail est de durée déterminée ou non précisée sans garantie de renouvellement. Cette forme d'emploi est souvent appelée «travail temporaire» ou en «intérim». L'entreprise verse des honoraires à l'agence qui, elle, verse son salaire au travailleur (même si l'entreprise ne l'a pas encore payé). L'une des caractéristiques fondamentales du travail intérimaire est la flexibilité qu'il offre au travailleur et à l'employeur.
- *Agence d'emploi privée* – Toute personne physique ou morale, indépendante des autorités publiques, qui fournit un ou plusieurs des services suivants se rapportant au marché du travail: *a)* des services visant à rapprocher offres et demandes d'emploi; *b)* des services consistant à employer des travailleurs dans le but de les mettre à la disposition d'une tierce personne physique ou morale (désignée comme «l'entreprise utilisatrice»); et/ou *c)* d'autres services ayant trait à la recherche d'emplois, tels que la fourniture d'informations, sans pour autant viser à rapprocher une offre et une

demande spécifiques. Ces agences ne peuvent facturer de frais aux travailleurs pour leur avoir trouvé un emploi¹.

- *Les agences de placement permanent* s'entretiennent avec les demandeurs d'emploi et essaient de rapprocher leurs qualifications et leurs compétences de celles qui sont requises par les employeurs pour tel ou tel poste à pourvoir.
- *Les agences de placement temporaire* fournissent de la main-d'œuvre temporaire aux entreprises utilisatrices pour pallier l'absence de leurs salariés, le manque de personnel qualifié et les variations saisonnières du volume de travail. Les travailleurs sont employés et payés par l'agence mais sont mis à la disposition d'un client pour un montant fixé à l'avance ou pour un salaire horaire convenu. Certaines entreprises préfèrent employer des travailleurs temporaires sur le long terme plutôt que du personnel permanent.
- *Travailleur intérimaire* – Travailleur titulaire d'un contrat de prestations de services ou d'un contrat de travail avec une agence qui lui trouve un emploi. Cette formule permet d'essayer différents types d'emploi, comme tremplin pour accéder à l'emploi recherché, comme moyen d'entrer ou de revenir sur le marché du travail, pour avoir un emploi plus flexible et adaptable à sa situation, ou encore pour pouvoir changer d'emploi facilement et rapidement. En règle générale cependant, les travailleurs intérimaires n'ont pas l'entière maîtrise de leur travail, subissent plus de pression, changent plus souvent d'équipe et ont moins de droits que leurs collègues du personnel permanent. L'entreprise utilisatrice a la possibilité d'arrêter le travail temporaire, et l'agence peut être reconnue responsable de licenciement abusif ou être tenue de verser des indemnités de licenciement.

Professions et qualifications

Les agences d'emploi privées (qui peuvent être considérées comme formant un secteur à part entière) emploient dans leurs propres bureaux de nombreux techniciens et spécialistes moyennement et hautement qualifiés en ressources humaines. Elles emploient également des personnes qui ont des niveaux d'instruction et de qualification très variés pour les placer dans des entités utilisatrices de tous les secteurs économiques (entreprises, établissements de santé et d'enseignement publics, etc.). Le personnel que les agences d'emploi intérimaire placent dans des établissements utilisateurs est en général plus jeune et comprend davantage de femmes et de membres de groupes minoritaires que la main-d'œuvre dans son ensemble; beaucoup exercent des fonctions de débutants pour lesquelles le niveau de qualification requis est faible mais également des activités exigeant un niveau de formation et de compétence élevé dans les soins infirmiers, les professions spécialisées de la construction, par exemple.

Les agences de placement payantes

A l'origine, le principe de la gratuité des services de placement pour les travailleurs et les employeurs a été établi comme une règle pour les services de l'emploi dans la convention (n° 2) sur le chômage, 1919; il a ensuite été confirmé dans la convention (n° 88) sur le service de l'emploi, 1948. Dans la convention n° 181, le principe de la gratuité pour les demandeurs d'emploi a été conservé pour protéger les intérêts des

¹ Définition basée sur la convention n° 181, article 1, paragraphe 1; l'article 7, paragraphe 2, prévoit des dérogations pour certaines catégories de travailleurs (par exemple, dans le secteur du spectacle).

travailleurs tout en autorisant les gouvernements à y déroger pour des raisons justifiées. L'article 7 dispose que:

1. Les agences d'emploi privées ne doivent mettre à la charge des travailleurs, de manière directe ou indirecte, en totalité ou en partie, ni honoraires ni autres frais.
2. Dans l'intérêt des travailleurs concernés, l'autorité compétente peut, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, autoriser des dérogations aux dispositions du paragraphe 1 ci-dessus pour certaines catégories de travailleurs et pour des services spécifiquement identifiés, fournis par les agences d'emploi privées.
3. Tout Membre qui aura autorisé [de telles] dérogations devra, dans ses rapports au titre de l'article 22 de la Constitution de l'Organisation internationale du Travail, fournir des informations sur ces dérogations et en donner les raisons.

Dans les pays industrialisés où les agences de travail intérimaire dominent le marché des agences d'emploi privées, l'interdiction de facturer des frais aux travailleurs est la règle. Tel est le cas dans tous les pays de l'Union européenne. L'engagement des membres de la CIETT (reproduit en annexe III) interdit explicitement de facturer des honoraires aux travailleurs. D'autres pays, en particulier ceux qui ont un nombre important d'agences de placement à l'étranger, ont choisi soit de limiter le recouvrement d'honoraires à certaines catégories de travailleurs, soit de réglementer le montant à facturer. D'autres pays encore ne réglementent pas les honoraires, laissant la décision à la discrétion des agences. La Commission d'experts de l'OIT pour l'application des conventions et recommandations est chargée de vérifier si les dérogations accordées au niveau national sont conformes à la convention.

Il existe plusieurs cas dans lesquels il est toléré que les agences d'emploi privées facturent les honoraires aux demandeurs d'emploi. Parfois, il est difficile de prélever ces honoraires auprès de l'employeur, notamment lorsque celui-ci est basé à l'étranger². La relation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre devrait être prise en compte dans de nombreux pays: là où l'offre de main-d'œuvre est excédentaire ou les taux de chômage sont élevés, il peut arriver que les demandeurs d'emploi acceptent de payer des honoraires élevés. La facturation d'honoraires par les agences aux travailleurs peut être tolérée pour faire concurrence aux opérateurs illégaux qui gagnent de l'argent en acceptant des pots-de-vin, mais seulement si les demandeurs d'emploi sont protégés de toute forme d'exploitation et si le montant est réglementé. Il est important qu'un plafond soit fixé dans la législation afin de faciliter le prélèvement et le contrôle des frais facturés aux demandeurs d'emploi, et il est également important que le montant autorisé soit rendu public.

Dans certains pays, les honoraires facturés aux demandeurs d'emploi constituent un pourcentage du salaire mensuel ou annuel: le montant fixé dans la législation varie considérablement, de 5 à 15 pour cent du salaire mensuel initial à 5 pour cent du premier salaire annuel brut. Pour certaines catégories de travailleurs, tels que les artistes, les interprètes, les danseurs ou les mannequins, le montant est parfois calculé différemment.

Certains pays ont choisi de plafonner les frais facturés aux travailleurs. Il existe des dérogations pour des catégories déterminées de travailleurs: le montant maximum est beaucoup plus faible pour les travailleurs au pair ou les domestiques et aucuns frais ne sont en général réclamés aux apprentis. Pour le recrutement d'un artiste, d'un mannequin, d'un disc-jockey, d'un cascadeur ou d'un sportif professionnel, un pourcentage maximum du

² Il est cependant important que l'agence sache qui est l'employeur.

salaire est fixé. Dans certains cas, les sommes ne sont réglées que si le recrutement débouche sur un emploi.

Dans d'autres pays, la réglementation permet aux agences d'emploi privées de facturer au demandeur d'emploi l'équivalent d'un mois de salaire, à moins que le pays étranger dans lequel il sera employé interdise la facturation d'honoraires aux demandeurs d'emploi. De plus, il peut lui être facturé des frais de documentation, qui peuvent atteindre des montants importants dans le cas d'un recrutement à l'étranger. Ces frais de documentation couvrent en général les dépenses effectuées pour l'obtention d'une carte d'identité, d'un passeport et des certificats médicaux ou pour des examens médicaux ou des tests de compétences. La raison d'être de ces frais est que les personnes qui ne sont pas des travailleurs ou qui ne sont pas des travailleurs migrants seraient également soumises à de tels frais et que ceux-ci doivent être considérés comme étant dans l'intérêt du travailleur. Les gouvernements, les hôpitaux, etc., peuvent refuser des dérogations particulières en faveur des travailleurs migrants concernant les frais de documentation.

Dans les années vingt, certains abus ont attiré l'attention sur la question de la facturation des frais; la convention (n° 34) sur les bureaux de placement payants, 1933, conçue pour prévenir les abus et améliorer l'organisation du marché du travail³, prévoyait l'abolition des agences payantes dans les trois années suivant son entrée en vigueur, avec certaines exceptions énoncées à l'article 3. La convention (n° 96) sur les bureaux de placements payants (révisée), 1949, a apporté davantage de flexibilité et son entrée en vigueur a fermé la convention n° 34 à la ratification⁴.

La convention n° 96 laisse le choix aux pays qui l'ont ratifiée d'interdire ces agences ou de réglementer leur activité; sur les 42 pays qui l'ont ratifiée⁵, la plupart ont choisi la première option. Son application a engendré des problèmes concernant le placement des artistes interprètes et des domestiques, et des problèmes plus vastes dans les années soixante et soixante-dix du fait de la création de nouvelles agences d'emploi intérimaire payantes. En réponse à des questions posées en 1965 sur la création d'agences d'emploi intérimaire et leur situation au regard de la convention, le Bureau a affirmé que ces agences étaient en fait comprises dans la définition des agences de placement payantes. Au début des années soixante-dix, sa révision était déjà prévue⁶.

³ BIT: *Compte rendu des travaux*, Conférence internationale du Travail, 16^e session, Genève, 1932.

⁴ La convention n° 34 n'est encore en vigueur qu'au Chili, qui a exprimé son intention de ratifier la convention n° 181.

⁵ Sur les 42 Etats qui ont ratifié la convention, 17 l'ont ensuite dénoncée.

⁶ Voir Nicolas Valticos: «Les entreprises de travail temporaire et les normes internationales du travail», *Revue internationale du Travail*, vol. 107, n° 1, janv. 1973, pp. 43-56.

1. Contexte politique et économique et principales dispositions de la convention n° 181

A partir des années soixante-dix, les fonds consacrés aux services publics de l'emploi ont diminué dans de nombreux pays développés, ce qui a ouvert de nouveaux débouchés pour les agences de travail intérimaire. Dans le même temps, sous l'effet du libéralisme économique et de la concurrence internationale, le rôle que les agences d'emploi privées pouvaient jouer dans l'amélioration du fonctionnement du marché du travail était de plus en plus reconnu. L'essor de ces agences, auquel on a assisté depuis, est lié à la nécessité de fournir des services adaptés à un marché du travail qui se développe rapidement et qui est de plus en plus flexible. Si elles ont longtemps été un complément du marché de l'emploi traditionnel, ces agences sont aujourd'hui considérées comme des catalyseurs de nouvelles formes de services de gestion des ressources humaines, susceptibles de largement contribuer à améliorer les conditions de travail. Compte tenu de cette évolution et du débat mené sur cette question par les gouvernements, les employeurs et les syndicats durant les années quatre-vingt-dix, de nouvelles normes internationales du travail ont été élaborées dans le cadre de la Conférence internationale du Travail, à savoir la convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997, et la recommandation n° 188. Les employeurs ont souscrit à la convention, estimant qu'elle représentait un progrès important par rapport à la convention n° 96, car elle reconnaissait l'importance de la flexibilité sur le marché du travail et le rôle des agences privées. Les syndicats ont appuyé les nouvelles normes, considérant qu'elles offraient une protection aux travailleurs intérimaires et aux travailleurs migrants ainsi qu'une occasion de limiter la concurrence déloyale exercée par des agences de recrutement non réglementées, dont les activités vont souvent de pair avec des pratiques irrégulières et abusives.

La convention n° 181 permet de trouver un équilibre entre le besoin de flexibilité qu'ont les entreprises pour pouvoir élargir ou réduire leurs effectifs et les besoins des travailleurs, à savoir la sécurité de l'emploi, un environnement de travail sûr, des conditions de travail décentes et un filet de protection sociale lorsqu'ils ne peuvent pas travailler. Une bonne réglementation et une législation nationale efficace doivent, entre autres, définir clairement l'appellation «agence d'emploi privée», déterminer les conditions de base que doit remplir une agence pour exercer ses activités en toute légalité et assurer que les pouvoirs publics aient la capacité de les faire correctement appliquées. La convention définit les paramètres généraux de la réglementation, du placement et du recrutement des travailleurs par ces agences. Elle aide les Etats Membres à établir des politiques, une législation et des mécanismes précis pour l'enregistrement et l'agrément des agences d'emploi privées afin que celles-ci puissent jouer un rôle constructif dans l'édification d'un marché du travail exempt d'exploitation.

La convention est entrée en vigueur en mai 2000; en juillet 2009, 21 pays l'avaient ratifiée¹, dont 11 Etats membres de l'UE. Le niveau relativement faible de ratification tient peut-être au fait que cette convention n'a pas fait l'objet d'une campagne promotionnelle. Le Chili reste lié par la convention n° 34 et 25 autres pays par la convention n° 96, mais la plupart de ces pays ont exprimé leur intention de ratifier la convention n° 181.

Conformément à la Constitution de l'OIT, les Etats Membres sont tenus de présenter à des intervalles réguliers des rapports sur leur législation et leur pratique nationales pour

¹ Albanie (1999), Algérie (2006), Belgique (2004), Bulgarie (2005), Espagne (1999), Ethiopie (1999), Finlande (1999), Géorgie (2002), Hongrie (2003), Italie (2000), Japon (1999), Lituanie (2004), Maroc (1999), République de Moldova (2001), Panama (1999), Pays-Bas (1999), Pologne (2008), Portugal (2002), Suriname (2006), République tchèque (2000) et Uruguay (2004).

chaque convention qu'ils ont ratifiée. La Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations examine ces rapports et formule deux types de commentaire: des observations² et des demandes directes³. Dans ses commentaires sur l'application de la convention n° 96, la commission a rappelé aux gouvernements que le Conseil d'administration du BIT a invité les Etats parties à ladite convention à envisager de ratifier la convention n° 181⁴, et par conséquent à dénoncer *ipso jure* la convention n° 96. S'agissant de la convention n° 181, la commission d'experts a examiné les rapports présentés depuis 2002 par les Etats qui l'ont ratifiée et a formulé des commentaires sur son application. Dans ses demandes directes, la commission a fait référence à des questions soulevées au titre des conventions fondamentales, telles que les violations de la liberté syndicale ou le recours au travail des enfants. Elle a rappelé qu'il conviendrait d'envisager d'inclure l'interdiction du travail des enfants dans les conditions d'agrément des agences d'emploi privées et que les gouvernements devraient indiquer les mesures qu'ils ont prises pour prévenir les abus ou les pratiques frauduleuses de la part de ces agences en ce qui concerne les travailleurs migrants⁵, et communiquer des informations détaillées sur tout accord bilatéral conclu en vue d'éviter le recours à de telles pratiques lors du recrutement, du placement et de l'emploi relevant de la convention⁶.

Etant donné que de plus en plus d'agences de placement payantes sont parties prenantes dans la *migration* internationale et que certains recruteurs se sont livrés à des pratiques déloyales et abusives, il faudrait s'efforcer aux niveaux national et international de réglementer davantage ce marché et d'assurer une application correcte des règles en vigueur. L'agrément des agences qui recrutent ou embauchent sous contrat des *travailleurs migrants* ainsi que la surveillance de leurs activités – étant entendu que ces agences sont tenues d'établir des contrats clairs et opposables – devraient être à cet égard des éléments fondamentaux, conformément à la convention et à la recommandation. Il faudrait également promouvoir une plus large ratification de la convention et l'application de celle-ci par les Etats Membres, afin de prévenir les pratiques abusives de certains recruteurs et de garantir que les droits des travailleurs soient mieux respectés.

² Commentaires formulés par écrit au sujet de l'application d'une convention ratifiée de l'OIT, généralement en cas de manquement grave et persistant aux obligations prévues dans ladite convention, publiés tous les ans dans le rapport de la commission d'experts à la Conférence internationale du Travail. Ces observations constituent le point de départ de l'examen de cas particuliers par la Commission de l'application des normes de la Conférence.

³ Demandes adressées aux gouvernements par la commission d'experts et concernant généralement des questions techniques ou traitant pour la première fois de certaines questions à la suite d'un rapport présenté par un gouvernement sur une convention récemment ratifiée.

⁴ Par exemple, voir les commentaires de 2009 de la commission d'experts au titre de la convention n° 96 pour la Bolivie, Djibouti, la France, le Ghana et le Pakistan.

⁵ Référence aux conclusions contenues dans le rapport de la Commission des travailleurs migrants, Conférence internationale du Travail, 92^e session, juin 2004.

⁶ Voir les demandes directes de 2009 adressées par la commission d'experts au titre de la convention n° 181 à l'Algérie, à la Belgique et à la Bulgarie.

2. Présentation générale des agences d'emploi privées et des principales dispositions de la convention n° 181

Contribution – Un meilleur fonctionnement des marchés du travail

Les agences d'emploi privées jouent un rôle important dans le fonctionnement des marchés du travail modernes. Au cours des trois dernières décennies, la nécessité toujours croissante de fournir une main-d'œuvre et des services adaptés à un marché du travail en expansion rapide et flexible a conduit à l'essor spectaculaire de ces agences. Sur les marchés du travail d'aujourd'hui, les agences de travail intérimaire sont des intermédiaires qui permettent aux entreprises de disposer d'une plus grande marge de manœuvre pour augmenter ou réduire leurs effectifs, tout en offrant aux travailleurs une sécurité suffisante en termes de possibilités et de conditions d'emploi, notamment pour ce qui est de la rémunération, de la durée du travail et de la formation. Longtemps considérées comme un complément des services publics de l'emploi, les agences privées peuvent en outre contribuer à améliorer les conditions de travail. La convention n° 181 fixe les paramètres généraux de la réglementation, du placement et de l'emploi des travailleurs embauchés par ces agences. De plus, elle aide les Etats Membres de l'OIT à établir des politiques, une législation et des mécanismes de mise en œuvre clairs en matière d'enregistrement et d'agrément des agences d'emploi privées afin qu'elles puissent jouer un rôle constructif sur un marché du travail exempt d'exploitation.

Dans les Etats membres de l'UE, les agences de travail intérimaire recrutent approximativement 4 millions de personnes par jour, ce qui représente environ 2 pour cent de l'emploi total¹. Le travail intérimaire est la forme d'emploi qui se développe le plus rapidement dans l'UE depuis 1990. Il constitue parfois un véritable tremplin pour les primo-demandeurs d'emploi et, par là même, contribue ainsi à la création d'emplois. «En faisant fonction de directeurs de ressources humaines – et non de simples fournisseurs de main-d'œuvre – ces agences peuvent aussi jouer le rôle de nouveaux intermédiaires dans le recrutement et la gestion de personnel qualifié ou non, et offrir ainsi aux employeurs une solution intéressante autre que les modes de recrutement classiques²».

Restrictions sectorielles et conditions applicables aux activités des agences d'emploi privées

Conformément à l'article 2, paragraphe 4 a), de la convention, les gouvernements peuvent interdire aux agences d'emploi privées d'opérer à l'égard de certaines catégories de travailleurs ou dans certaines branches d'activité économique, après avoir consulté les organisations les plus représentatives d'employeurs et de travailleurs intéressées. Une telle interdiction peut être indiquée en cas de pratiques irrégulières de la part des agences privées et lorsque les gouvernements estiment que les travailleurs sont mieux protégés par

¹ Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), sur la base des chiffres donnés dans le rapport: *Temporary agency work and collective bargaining in the EU*, Dublin, 2008, p. 3, et des calculs effectués par l'auteur.

² CE (Office des publications de l'Union européenne): *Jobs, jobs, jobs: Creating more employment in Europe*, rapport de Wim Kok à la Commission européenne (Rapport Kok), 2004, p. 29.

le service public de l'emploi. Toutefois, l'interdiction imposée à des agences privées d'exercer certaines activités de recrutement suppose que le service public de l'emploi soit réellement à même de les suppléer et, pour cela, il faut non seulement que les Etats en aient la capacité financière mais aussi que les demandeurs d'emploi acceptent de recourir au service public de l'emploi. Si certains demandeurs d'emploi préfèrent les agences privées au service public, il serait plus judicieux d'agréer les agences de placement privées et de réglementer leur rôle sur le marché du travail.

La Belgique, qui avait fortement réglementé le travail intérimaire, a assoupli ces dernières années des restrictions concernant certains secteurs et certaines professions – l'interdiction de faire appel à des travailleurs intérimaires dans les secteurs de l'agriculture et de l'hôtellerie et de la restauration a été levée en 2005, et dans le bâtiment en 2001. Le recours aux agences privées est interdit pour certaines professions à risque ainsi que dans le secteur public, dans lequel il n'est possible que pour remplacer des fonctionnaires sous contrat (ce qui exclut par conséquent le personnel titularisé)³. En Espagne, la réforme de la législation menée en 1999 a interdit l'affectation de travailleurs intérimaires à des tâches dangereuses, ainsi que le recours au travail intérimaire au sein même du secteur, c'est-à-dire le recrutement interagences, et dans l'administration publique (sauf pour la réalisation de sondages d'opinion). La loi 32/2006 régissant la sous-traitance dans le secteur du bâtiment vise à réduire le taux d'accidents liés au nombre élevé d'emplois intérimaires, et limite par conséquent dans ce secteur le recours à des travailleurs recrutés par des agences d'emploi privées. De même, au Portugal, conformément à la loi de 1989 relative aux agences de travail intérimaire (décret-loi n° 358/89), modifiée en 2007 (par la loi n° 19/2007), les travailleurs intérimaires ne peuvent pas travailler dans des secteurs dangereux comme le bâtiment. En France, il n'existe pas de restrictions sectorielles explicites bien que, dans le secteur public, les employeurs préfèrent recourir à des modalités de travail intérimaire moins onéreuses. En Allemagne, jusqu'en 2004, les agences de travail intérimaire n'étaient pas autorisées à fournir des travailleurs manuels dans le secteur du bâtiment. Toutefois, les conventions collectives doivent s'appliquer aussi bien à l'agence qu'à l'entreprise utilisatrice, ce qui est restrictif, car ces conventions collectives peuvent exclure les travailleurs intérimaires. En Norvège, la loi autorise l'Etat à interdire le travail intérimaire pour certaines catégories de travailleurs ou dans certains domaines, s'il le juge nécessaire, mais il ne l'a pas fait à ce jour⁴.

Droits et conditions de travail des travailleurs intérimaires

Les articles 4, 5, 9 et 11 de la convention traitent de la protection des travailleurs recrutés par l'intermédiaire d'agences. Ces garanties portent sur les droits fondamentaux au travail comme la liberté syndicale, la négociation collective, l'égalité des chances et de traitement et la suppression du travail des enfants. Une protection particulière pour les travailleurs migrants est prévue à l'article 8, qui dispose que:

Tout Membre doit ... prendre toutes les mesures nécessaires et appropriées ... pour faire en sorte que les travailleurs migrants recrutés ou placés sur son territoire par des agences d'emploi privées bénéficient d'une protection adéquate, et pour empêcher que des abus ne soient commis à leur encontre. Ces mesures doivent comprendre les lois ou règlements prévoyant des sanctions, y compris l'interdiction des agences d'emploi privées qui se livrent à des abus et des pratiques frauduleuses.

³ Le travail intérimaire est également interdit dans le cadre de conventions collectives sectorielles, par exemple dans des entreprises de déménagement ou des entreprises portuaires.

⁴ J. Arrowsmith: *Temporary agency work in an enlarged European Union*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin, 2006.

La législation des Philippines et de Sri Lanka fournit des exemples de dispositions prévoyant la protection des travailleurs migrants recrutés par l'intermédiaire d'agences étrangères⁵.

Les articles 4 et 11 traitent de la liberté syndicale et de la négociation collective; ils disposent que la législation relative aux agences d'emploi privées doit stipuler que ces droits doivent être conférés aux travailleurs recrutés par ces agences. Ces travailleurs doivent également bénéficier d'une protection adéquate sur les plans suivants: salaires minima; horaires, durée du travail et autres conditions de travail; prestations légales de sécurité sociale; accès à la formation; sécurité et santé au travail; réparation en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle; indemnisation en cas d'insolvabilité et protection des créances des travailleurs; et protection et prestations de maternité. L'article 12 énonce en outre les responsabilités incombant aux agences qui emploient des travailleurs et les mettent à la disposition d'«entreprises utilisatrices».

La recommandation n° 188 (paragraphe 6) indique ce qui suit: «Les agences d'emploi privées ne devraient pas mettre à la disposition d'une entreprise utilisatrice des travailleurs aux fins de remplacer ceux de cette entreprise qui sont en grève.» Plusieurs pays ont adopté une législation interdisant le remplacement de travailleurs permanents en grève par des travailleurs intérimaires. Au Royaume-Uni par exemple, le règlement de 2003 relatif aux agences d'emploi et aux activités de placement (Conduct of Employment Agencies and Employment Business Regulations), entré en vigueur en avril 2004, limite le recours aux travailleurs intérimaires durant des conflits du travail.

Réglementation, suivi et contrôle

De grandes agences d'emploi privées ont mis au point des mécanismes d'autoréglementation qui favorisent les bonnes pratiques commerciales et renforcent leur statut de protagonistes essentiels du marché du travail aux côtés des services publics de l'emploi. L'autoréglementation ne doit pas toutefois se substituer au rôle que jouent le législateur et les organismes chargés de faire respecter la loi au niveau national. La législation est un moyen de concilier la protection des droits des travailleurs avec les intérêts des agences, comme indiqué dans la convention et la recommandation (voir les annexes I et II); elle détermine le rôle de ces agences dans le cadre des politiques nationales en matière d'emploi et de migration, compte tenu des spécificités locales des marchés du travail et du niveau de développement socio-économique. La Chine, par exemple, a mis en place un système de notation des agences d'emploi privées afin de garantir la qualité des services que celles-ci fournissent et la protection des travailleurs. La réglementation devrait donc viser à ce que les agences fournissent leurs services dans l'intérêt de leurs clients tout en appuyant la réalisation des objectifs généraux de développement du pays et en améliorant le fonctionnement du marché du travail. Toutefois, elle ne devrait pas être utilisée pour freiner la concurrence ni pour faire peser une charge injustifiée sur les agences.

De nombreux pays, qui élaborent actuellement des cadres juridiques de ce type, ont demandé conseil au BIT. Le Guide du BIT (2007) contient des indications sur l'élaboration de lois conformes aux normes internationales, analyse les cadres réglementaires à la lumière de la convention et de la recommandation ainsi que d'autres normes

⁵ Des extraits de la loi sur les travailleurs migrants et les Philippins expatriés, 1995, sont reproduits dans: *Guide pour les agences d'emploi privées: Réglementation, contrôle et application*, BIT, Genève, 2007, p. 72.

internationales du travail et présente des exemples nationaux pour illustrer les différentes conceptions possibles de la législation.

Coopération entre les services publics de l'emploi et les agences d'emploi privées

L'article 13 de la convention encourage la coopération entre les services publics de l'emploi et les agences d'emploi privées afin d'assurer l'efficacité du marché du travail, étant entendu que l'autorité nationale chargée du marché du travail reste compétente pour formuler des politiques du marché du travail. Cet article se lit comme suit:

Tout Membre doit, conformément à la législation et à la pratique nationales et après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, définir, établir et revoir régulièrement les conditions propres à promouvoir la coopération entre le service public de l'emploi et les agences d'emploi privées.

Une telle coopération doit procéder du principe selon lequel «les autorités publiques conservent la compétence pour décider en dernier ressort de la formulation d'une politique du marché du travail; [et de] l'utilisation et du contrôle de l'utilisation des fonds publics destinés à la mise en œuvre de cette politique»⁶.

Les domaines de coopération suivants sont proposés au paragraphe 17 de la recommandation n° 188:

- mise en commun d'informations et utilisation d'une terminologie commune pour améliorer la transparence du fonctionnement du marché du travail;
- échanges d'avis de vacance de poste;
- lancement de projets communs, par exemple dans le domaine de la formation;
- conclusion entre le service public de l'emploi et les agences d'emploi privées de conventions relatives à l'exécution de certaines activités telles que des projets pour l'insertion des chômeurs de longue durée;
- formation du personnel;
- consultations régulières visant à améliorer les pratiques professionnelles.

Les activités communes peuvent être commerciales ou non. Une coopération non commerciale pourrait consister à échanger des renseignements sur les postes à pourvoir, tandis qu'une coopération commerciale pourrait consister à affecter des ressources publiques aux agences d'emploi privées pour qu'elles se chargent d'activités telles que la formation des chômeurs. Des protocoles d'accord nationaux qui définissent les modalités de la collaboration entre le service public et les services privés sont en cours d'élaboration.

La coopération peut être facilitée par une communication continue. Des représentants d'associations d'agences d'emploi privées et de services publics de l'emploi pourraient tenir régulièrement des réunions aux niveaux régional et national. A terme, toutefois, la coopération dépendra du degré de confiance mutuelle qui existera entre acteurs publics et privés. Le manque de confiance, souvent dû à des dispositions réglementaires peu claires

⁶ Voir article 13, paragraphe 2.

ou à l'absence de bonnes pratiques établies, peut notablement entraver la prestation de services plus efficaces.

Partage d'informations entre services publics de l'emploi et agences d'emploi privées

Plusieurs pays ont adopté des méthodes de coopération utiles en matière de coopération entre service public de l'emploi et agences d'emploi privées. Par exemple, en France, Pôle Emploi (service national public de l'emploi, anciennement dénommé ANPE) communique aux demandeurs d'emploi des offres provenant d'agences de travail intérimaire et aide celles-ci à trouver des candidats correspondant aux profils recherchés. En Lituanie, la coopération entre le service public de l'emploi et les agences d'emploi privées est elle aussi axée sur l'échange d'informations: le service public de l'emploi informe régulièrement les agences privées de la situation et de l'évolution du marché du travail, tandis que les agences peuvent faire connaître leurs activités par le biais des bureaux du service public de l'emploi. En Pologne, le service public de l'emploi et les agences privées non seulement mettent en commun leurs bases de données répertoriant les demandeurs d'emploi, mais organisent aussi conjointement des salons de l'emploi et échangent des informations sur des postes vacants difficiles à pourvoir. En Slovaquie, le service public de l'emploi publie la liste complète des agences d'emploi privées sur son site Web et la diffuse dans tous ses bureaux ¹. En Allemagne, Quadriga coopère dans huit villes avec le service public de l'emploi (Bundesagentur für Arbeit) et ARGENT; en France, ARRE travaille avec Pôle Emploi, l'Unedic et les Conseils généraux; en Italie, Sportello Marco Biagi travaille avec le service public de l'emploi de la ville de Milan et de Lombardie; au Royaume-Uni, le service public Job Centre Plus coopère avec de nombreuses agences d'emploi privées ².

Sources: ¹ A. Samorodov, J. Barbier et E. Hansen: «Public-private partnerships in employment services», document de travail EMP/SKILLS n° 17, Genève, BIT, 2003. ² Tristan d'Avezac de Moran: «The experience of PPP at Adecco: Key findings and success factors», exposé présenté à l'occasion du Séminaire sur la coopération entre secteur public et secteur privé pour la fourniture de services de l'emploi, 12-13 juin 2008, Bruxelles.

3. Aspects sectoriels du marché du travail pour les travailleurs intérimaires

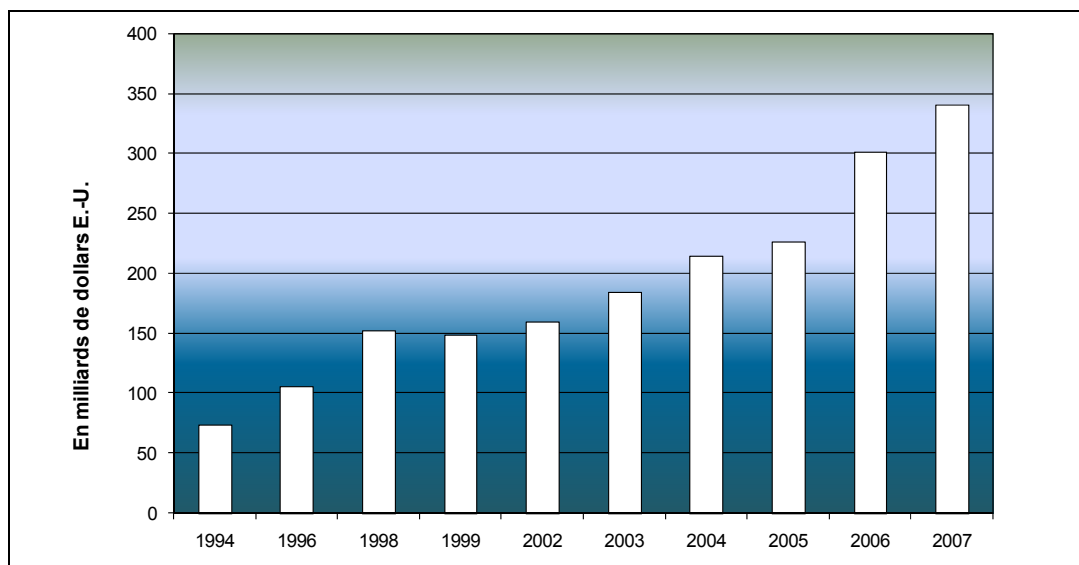
3.1. Introduction

Le présent chapitre met en évidence le récent essor du secteur des agences d'emploi privées et du travail intérimaire. Il analyse la répartition sectorielle et professionnelle des travailleurs temporaires et son évolution ainsi que le profil par âge et par sexe des travailleurs intérimaires. En dépit d'efforts constants, déployés notamment par la CIETT, pour collecter des informations fiables, l'étude de ce secteur se heurte encore à des problèmes de disponibilité, de cohérence, d'exactitude et de comparabilité des données, en particulier pour ce qui est des destinations sectorielles et de la classification professionnelle des travailleurs placés par les agences d'emploi privées. Dans la plupart des cas, les données les plus récentes datent de 2007.

3.2. Croissance du secteur des agences d'emploi privées dans le monde

A l'échelle mondiale, le secteur des agences d'emploi privées s'est progressivement développé depuis le milieu des années quatre-vingt-dix, augmentant du double de 1994 à 1999 puis de 1999 à 2006, pour atteindre un volume de 341 milliards de dollars E.-U. en 2007 (voir figure 3.1). La récession de 2001-2003 a quelque peu entravé la croissance mais le chiffre d'affaires s'est rapidement rétabli à partir de 2004. En 2007, six marchés nationaux, représentant 80 pour cent du chiffre d'affaires global, dominaient le secteur dans le monde: les Etats-Unis (28 pour cent), le Royaume-Uni (16 pour cent), le Japon (14 pour cent), la France (9 pour cent), l'Allemagne (6 pour cent) et les Pays-Bas (5 pour cent). Les autres marchés représentaient ensemble 20 pour cent du chiffre d'affaires mondial, ce qui traduisait toutefois une augmentation rapide par rapport aux 8 pour cent de 2004. Cette augmentation reflétait à la fois la croissance réelle et une meilleure collecte de données sur le volume de l'emploi intérimaire dans ces marchés (par exemple, les données n'étaient pas disponibles pour le Brésil en 2004, mais celui-ci représentait 3 pour cent du marché mondial en 2007). Au cours de ces dix dernières années, c'est au Japon, dont le marché est passé de 14,7 milliards de dollars E.-U. en 2000 à 43,3 milliards de dollars E.-U. en 2007, que la croissance a été la plus forte.

Figure 3.1. Le marché mondial des agences d'emploi privées, 1994-2007



Source: Tiré de CIETT (2009).

Le secteur est concentré dans un petit nombre d'entreprises. Le tableau 3.1 classe les 20 premières agences d'emploi privées selon leur chiffre d'affaires de 2008. Le revenu cumulé de 128 milliards de dollars E.-U. de cette élite d'agences des Etats-Unis, d'Europe occidentale et du Japon représente approximativement 38 pour cent du secteur à l'échelle mondiale. La position dominante de ces entreprises s'explique en grande partie par leur émergence et/ou leur proximité des plus grands marchés nationaux de placement temporaire. Ce classement met notamment en évidence la taille et la vigueur du marché américain, qui abrite 11 des 20 plus grandes entreprises. Néanmoins, au cours de la décennie écoulée, le secteur s'est également caractérisé par une forte expansion internationale des agences chefs de file.

Tableau 3.1. Les 20 premières agences d'emploi privées, 2008

Rang	Entreprise	Origine	Chiffre d'affaires (en milliers de dollars)
1	Adecco	Suisse	31 068,93
2	Randstad	Pays-Bas	23 242,91
3	Manpower	Etats-Unis	21 552,80
4	Allegis	Etats-Unis	5 740,00
5	Kelly Services	Etats-Unis	5 517,29
6	Goodwill Group ¹	Japon	5 465,92
7	USG People	Pays-Bas	5 446,22
8	Hays	Royaume-Uni	4 994,57
9	Robert Half International	Etats-Unis	4 600,55
10	Tempstaff	Japon	2 597,15
11	Volt Information Services	Etats-Unis	2 427,32
12	Pasona	Japon	2 271,71
13	MPS Group	Etats-Unis	2 222,30
14	Spherion	Etats-Unis	2 189,16
15	Express Employment Professionals	Etats-Unis	2 000,00
16	Synergie Group	France	1 624,95
17	Michael Page	Royaume-Uni	1 443,83
18	TrueBlue ²	Etats-Unis	1 384,27
19	Monster	Etats-Unis	1 343,63
20	CDI Corp.	Etats-Unis	1 118,60

¹ Goodwill Group a récemment été renommé Radia Holdings. ² TrueBlue est le nouveau nom du groupe propriétaire de Labor Ready.

Note: Chiffres de l'exercice financier complet qui se rapproche le plus de l'année civile 2008.

Source: Rapports annuels et sites Internet des entreprises.

Tableau 3.2. Les 20 premières agences d'emploi privées multinationales selon le chiffre d'affaires réalisé à l'étranger, 2008

Rang 2008	Entreprise	Origine	Rentrées de l'étranger (en millions de dollars) ¹	Rentrées de l'étranger (en pourcentage)	Nombre de territoires
1	Adecco	Suisse	30 183,47	97	50
2	Manpower	Etats-Unis	19 607,40	91	82
3	Randstad ²	Pays-Bas	18 159,82	78	50
4	USG People	Pays-Bas	3 109,24	57	13
5	Kelly Services	Etats-Unis	2 280,15	41	34
6	Hays	Royaume-Uni	1 904,43	38	29
7	Robert Half International	Etats-Unis	1 321,96	29	21
8	Michael Page	Royaume-Uni	901,19	62	32
9	MPS Group	Etats-Unis	882,07	40	12
10	Hudson Highland	Etats-Unis	806,58	75	22
11	Brunel	Pays-Bas	757,88	78	32
12	Monster	Etats-Unis	602,69	45	24
13	Synergie Group	France	526,09	32	11
14	Olympia	Allemagne	415,13	83	7
15	SThree	Royaume-Uni	363,02	39	11
16	Allegis	Etats-Unis	360,00	6	6
17	CDI Corp.	Etats-Unis	344,74	31	4
18	Harvey Nash	Royaume-Uni	315,87	67	12
19	Robert Walters	Royaume-Uni	302,93	61	16
20	Resources	Etats-Unis	212,37	25	20

Notes: ¹ Taux de change utilisés d'euros en dollars E.-U.: juin 2008, 1,55617; décembre 2008, 1,35311; de livres sterling en dollars E.-U.: juin 2008, 0,508552; décembre 2008, 0,673752. ² Les rentrées de Randstad ont été calculées après la fusion des entreprises du Groupe Vedior en mai 2008. La comparaison a été établie avec les chiffres estimatifs de 2007. Rentrées: 17 625 200 euros (25 647 660 dollars) en 2007; 17 177 400 euros (23 242 910 dollars) en 2008.

Source: Rapports annuels, sites Internet des entreprises.

Le tableau 3.2 présente les 20 premières agences de placement en 2008, classées par chiffre d'affaires à l'étranger, dont plusieurs caractéristiques méritent d'être relevées. Premièrement, ces 20 entreprises ont toutes tiré plus de 200 millions de dollars par an des marchés étrangers (contre un peu plus de 110 millions en 2004), chiffre qui, pour les sept premières est passé de 1,3 milliard à 30 milliards. Deuxièmement, le degré de concentration des chiffres d'affaires étrangers – les cinq premières entreprises représentaient 88 pour cent des chiffres d'affaires étrangers des 20 premières agences multinationales – dépasse sensiblement celui du secteur dans sa globalité, dans lequel les cinq premières entreprises du tableau 3.1 représentaient 68 pour cent du chiffre d'affaires des 20 premières. Troisièmement, la fusion des agences néerlandaises Randstad et Vedior en 2008 a d'une certaine façon donné naissance à un trio de tête composé d'Adecco, Randstad et Manpower, qui sont de véritables opérateurs mondiaux. Quatrièmement, pour ce qui est du pays d'origine des plus grandes agences transnationales, les 20 premières sont toutes américaines ou européennes; elles se répartissent entre seulement six pays: les Etats-Unis (neuf), le Royaume-Uni (cinq), les Pays-Bas (trois), la Suisse (une), la France (une) et l'Allemagne (une). Cette répartition diffère de celle du tableau 3.1 en deux points importants: les entreprises américaines sont au nombre de 9 et non plus de 11 car les

entreprises de placement peuvent être très grandes en ne servant que le marché américain, et trois entreprises japonaises disparaissent du classement car, même si le Japon est un vaste marché en plein essor, ses principaux acteurs ne se sont pas encore lancés à l'étranger de façon significative. Cinquièmement, le degré d'expansion internationale est extrêmement variable – de moins de dix pays pour Allegis, CDI Corp. et Olympia à plus de 50 pour le «trio de tête» (la moyenne était de 24 pays pour les 20 premières entreprises). Les entreprises se distinguent également par leur degré de dépendance vis-à-vis de leur chiffre d'affaires étranger qui va de 6 pour cent seulement pour Allegis à plus de 90 pour cent pour Adecco et Manpower (la moyenne pour les 20 premières entreprises était de 54 pour cent). Enfin, le poids des rentrées provenant de l'étranger s'est accru ces dernières années pour la plupart des entreprises. Par exemple, de 2007 à 2008, il a augmenté pour 14 des 20 entreprises et il est resté stable pour cinq autres¹.

3.3. Accroissement de l'emploi intérimaire

Une autre manière de mesurer l'accroissement consiste à évaluer le volume de l'emploi temporaire aussi bien en valeur absolue qu'en valeur relative. Le tableau 3.3 trace l'évolution du nombre des travailleurs intérimaires dans plusieurs pays qui représentent plus de 98 pour cent du total mondial; ce total a plus que doublé en dix ans, passant d'environ 4,5 millions en 1997 à 9,5 millions en 2007. Au cours de cette décennie, le volume de l'emploi intérimaire a augmenté en valeur absolue dans tous ces pays. C'est de loin au Japon, où le nombre de travailleurs intérimaires a augmenté de 990 000, que l'accroissement a été le plus fort, mais il a également été très prononcé au Royaume-Uni (+603 000), aux Etats-Unis (+520 000), en Allemagne (+434 000) et en France (+279 000). De plus, le tableau montre que des données sont maintenant disponibles pour d'importants nouveaux marchés d'Europe centrale, d'Amérique latine et d'Asie de l'Est. En pourcentage, les placements intérimaires ont plus que triplé en Autriche, en Allemagne, en Suède et au Japon, ils se sont fortement accrues en Suisse et en Italie et, ce qui n'est guère surprenant, ont moins augmenté au Royaume-Uni, aux Etats-Unis, en France et aux Pays-Bas, où les marchés étaient arrivés à maturité. C'est durant la seconde moitié de la période étudiée que l'accroissement a été le plus fort – 76 pour cent de 2002 à 2007 contre 20 pour cent de 1997 à 2002. Cela s'explique en grande partie par l'expansion qui a suivi la récession mais aussi par la déréglementation à laquelle ont procédé certains pays. Ainsi, le fort accroissement enregistré au Japon, en Allemagne et en Italie, par exemple, résulte des modifications substantielles apportées par ces pays à leur législation, respectivement en 1999, 2002 et 2003, qui ont assoupli les règles régissant le fonctionnement des agences (contrairement aux dispositions initiales de 1986, 1972 et 1997). Ces dix dernières années, ces marchés ont été parmi les plus rentables pour les agences de placement, ce qui démontre que, dans ce cas, la notion de «marché émergent» n'est pas la même que dans d'autres secteurs, en ce sens qu'elle reflète la nature d'un processus de déréglementation qui est propre au pays concerné.

¹ Voir N.M. Coe, J. Johns et K. Ward: «Mapping the globalization of the temporary staffing industry», *Professional Geography*, 59(4), 2007, pp. 503-520; idem, 2009: «Updating the top 20 transnational temporary staffing agencies: 2008 rankings», *Geographies of Temporary Staffing Unit (GOTSU)*, Working Brief 38; and idem, 2009: «Top 20 transnational staffing firm geographies: Regional presence in 2008», *GOTSU Working Brief 39*.

Tableau 3.3. Nombre de travailleurs intérimaires dans certains pays, 1997-2007 (en milliers)

	1997	Croissance 1997-2002 (en %)	2002	Croissance 2002-2007 (en %)	2007	Croissance 1997-2007 (en %)
Europe						
Allemagne	180	48	267	130	614	241
Autriche	18	72	31	90	59	227
Belgique	51	29	66	44	95	86
Espagne	90	37	123	30	160	78
France	359	59	570	12	638	77
Hongrie	n.s.	–	30	83	55	–
Italie	n.l.r.	–	82	168	220	–
Pays-Bas	163	4	169	38	233	43
Pologne	n.s.	–	n.s.	–	60	–
Royaume-Uni	775	34	1 036	33	1 378	78
Suède	14	164	37	59	59	321
Suisse	24	54	37	89	70	192
Reste du monde						
Afrique du Sud	n.s.	–	n.s.	–	300	–
Argentine	n.s.	–	n.d.	–	96	–
Brésil	n.d.	–	n.d.	–	859	–
République de Corée	n.s.	–	n.s.	–	75	–
Etats-Unis	2 440	–11	2 160	37	2 960	21
Japon	340	104	693	91	1 330	291
Mexique	n.d.	–	n.d.	–	105	–
Total monde	4 513	20	5 407	76	9 525	111

Notes: Exprimé en équivalent plein temps – EPT. Les pays européens sont ceux qui comptaient plus de 50 000 travailleurs intérimaires en 2007. n.s.: non significatif; n.l.r.: non légalement reconnu; n.d.: non disponible.

Source: Tiré de CIETT: «The agency work industry around the world: Main statistics», Bruxelles, 2009, p. 21.

L'évolution de la part relative de la main-d'œuvre intérimaire dans l'emploi total ressort du tableau 3.4, qui indique les variations du taux de pénétration des agences de travail (en pourcentage du nombre total de travailleurs) sur tous les marchés de tête entre 1997 et 2007. La première constatation qui saute aux yeux est que le taux de pénétration a augmenté sur tous les marchés. Le Royaume-Uni, à 4,8 pour cent, affichait de loin le taux le plus élevé en 2007, mais les autres marchés relativement développés de la Belgique, de la France, du Luxembourg, des Pays-Bas, du Japon et des Etats-Unis affichaient tous des taux de 2 pour cent ou plus. Sur les nouveaux marchés d'Europe centrale, d'Amérique latine et d'Asie de l'Est, les taux de pénétration restent faibles: de 0,2 pour cent au Mexique et 0,3 pour cent en République de Corée à 1,4 pour cent en Hongrie. En Afrique du Sud, bien que les données soient communiquées depuis peu, le placement intérimaire s'est développé depuis la législation initiale de 1983, d'où un taux légèrement plus élevé². Pour ce qui est de l'évolution en pourcentage, les hausses les plus marquées ont été

² J. Theron et coll.: «The rise of labour broking and its policy implications», Development and Labour Law Monographs 1/2005, Université de Cape Town.

enregistrées au Royaume-Uni et au Japon où respectivement 1,9 pour cent et 2,3 pour cent de la population active est passée dans la catégorie des travailleurs intérimaires au cours de la période 1997-2007. Au Japon, une nouvelle déréglementation survenue en 2004 a provoqué une augmentation durant la seconde moitié de la période considérée, le taux de pénétration ayant progressé de 1,5 pour cent entre 2002 et 2007. Dans la plupart des autres pays, les taux de pénétration ont augmenté de 0,5 à 1,2 pour cent sur l'ensemble de la période, chiffres en apparence faibles qui révèlent tout de même une augmentation non négligeable du nombre de travailleurs intérimaires.

Tableau 3.4. Taux de pénétration des agences de travail intérimaire, 1997-2007
(pourcentage en EPT du nombre total de travailleurs)

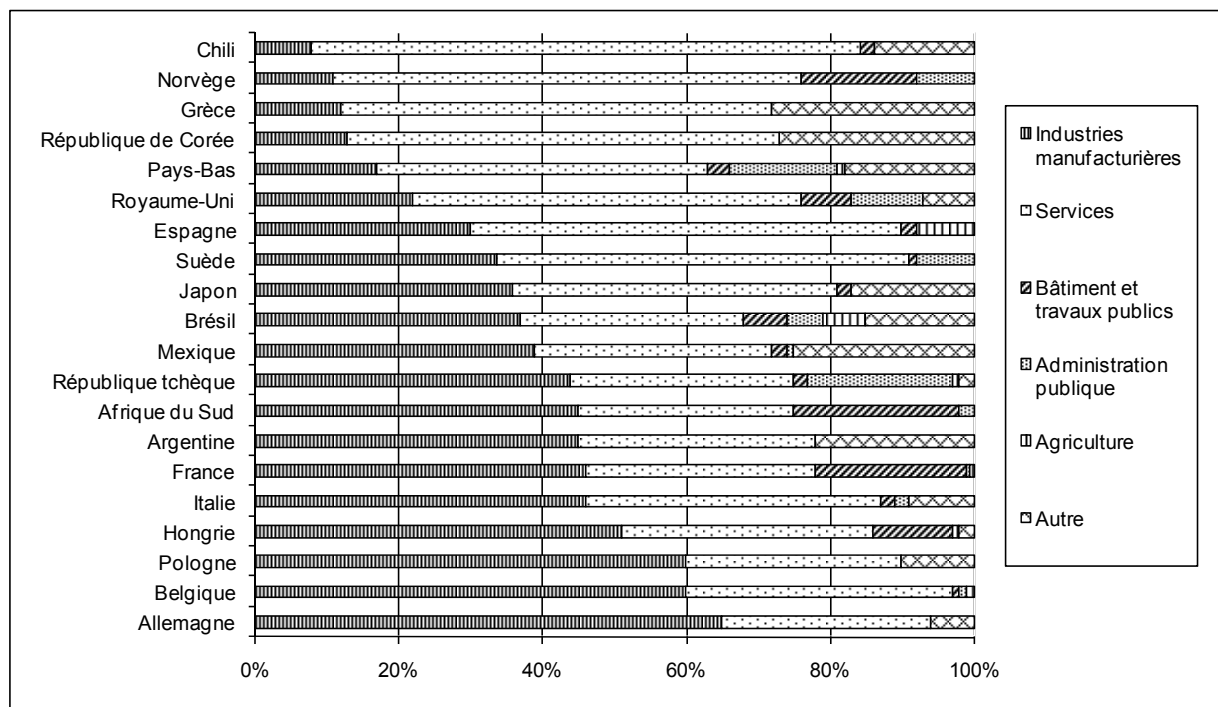
	1997	2002	2007	Evolution en points de pourcentage 1997-2007
Europe				
Allemagne	0,5	0,7	1,6	+1,1
Autriche	0,5	0,8	1,5	+1,0
Belgique	1,3	1,6	2,2	+0,8
Danemark	0,2	0,4	0,8	+0,6
Espagne	0,7	0,7	0,8	+0,1
Finlande	0,4	0,5	1,1	+0,7
France	1,6	2,4	2,5	+0,9
Hongrie	n.s.	0,8	1,4	–
Irlande	0,3	1,4	1,7	+1,4
Italie	n.l.r.	0,4	1,0	–
Luxembourg	1,2	2,2	2,4	+1,2
Norvège	0,4	0,5	1,0	+0,6
Pays-Bas	2,3	2,1	2,8	+0,5
Pologne	n.s.	n.s.	0,4	–
Royaume-Uni	2,9	3,8	4,8	+1,9
Suède	0,4	0,9	1,3	+0,9
Suisse	0,6	0,9	1,7	+1,1
Reste du monde				
Afrique du Sud	n.d.	n.d.	2,3	–
Argentine	n.d.	n.d.	0,9	–
Brésil	n.d.	n.d.	0,9	–
Corée, République de	n.d.	n.d.	0,3	–
Etats-Unis	1,5 *	1,6 **	2,0	+0,5
Japon	0,5	1,3	2,8	+2,3
Mexique	n.d.	n.d.	0,2	–

Notes: n.s.: non significatif; n.l.r.: non légalement reconnu; n.d.: non disponible. * 1999; ** 2001.
Source: Tiré (et complété) de CIETT, 2009, *op. cit.* pp. 22 et 23.

3.4. Importance du travail intérimaire, par secteur et par profession

Lorsqu'on regarde l'évolution qui a accompagné cette croissance, par secteur et par profession, il faut bien faire la différence entre ces deux aspects, en dépit de l'amalgame que semblent faire certaines sources de données: les données sectorielles portent sur la branche d'activité dans laquelle le travailleur exerce sa profession alors que les données sur les professions concernent le type d'activité exercé. Bien qu'un lien existe entre ces deux catégories de renseignements – par exemple, la quasi-totalité des emplois d'enseignants relève du secteur de l'éducation –, la distinction n'est pas toujours aussi évidente, par exemple les opérateurs des technologies de l'information et des communications (TIC) et les employés de bureau sont présents dans tous les secteurs de l'économie. La figure 3.2 indique la répartition sectorielle du travail intérimaire sur les principaux marchés en 2007. Comme on pouvait s'y attendre, les industries manufacturières et les services se taillent à eux deux la part du lion sur tous les marchés (70 à 90 pour cent du total). Toutefois, la répartition varie beaucoup selon les pays: au Chili, en Espagne, en Grèce, en Norvège, au Royaume-Uni et en Suède, c'est dans le secteur des services que la part de travailleurs temporaires est la plus importante alors qu'en Allemagne, en Belgique, en Hongrie et en Pologne, ce sont les industries manufacturières qui représentent plus de la moitié du total. Il y a en général peu de travailleurs intérimaires dans l'agriculture, peut-être à cause de la nature informelle de l'emploi temporaire dans ce secteur dans de nombreux pays. Les niveaux d'emploi intérimaire dans le secteur public sont très variables d'un pays à l'autre, même si les entreprises de travail intérimaire considèrent généralement le secteur public comme un secteur «impermeable à la récession» et donc propice à leur développement. Dans plusieurs pays – notamment l'Argentine, la République de Corée, la Grèce et le Mexique –, la catégorie «Autre» représente plus de 20 pour cent du total et échappe de ce fait à toute tentative d'analyse.

Figure 3.2. Répartition sectorielle du travail intérimaire, pour certains pays, en 2007



Source: Tiré de CIETT, 2009.

Le tableau 3.5, en offrant pour 2007 une ventilation précise par secteur du travail intérimaire au Japon, permet d'examiner plus en détail la situation de ce pays en particulier. Les chiffres témoignent de l'expansion rapide du travail intérimaire dans les

industries manufacturières depuis que les restrictions concernant le placement dans ce secteur ont été levées en 2004³. Mis à part les 36 pour cent qui travaillent dans les industries manufacturières, le reste des travailleurs est réparti de manière relativement uniforme dans différents secteurs et notamment dans ceux des technologies de l'information et des communications (TIC), des transports, des banques et des assurances, de la santé et des services généraux. On peut constater en examinant la troisième colonne que, outre les industries manufacturières, les TIC et les banques/assurances sont les deux secteurs dans lesquels la proportion de personnel intérimaire est la plus élevée, c'est-à-dire qu'il s'agit aussi bien de personnel spécialisé que d'employés de bureau.

Tableau 3.5. Travailleurs intérimaires au Japon, par secteur, 2007

Secteur	Nombre de travailleurs intérimaires	En pourcentage du nombre total de travailleurs intérimaires	En pourcentage de travailleurs intérimaires dans le nombre total de travailleurs du secteur
Agriculture	4 400	0,0	0,8
Sylviculture	200	0,0	0,5
Pêche	100	0,0	0,1
Industries extractives	0	0,0	0,0
Bâtiment et travaux publics	24 100	1,5	0,5
Industries manufacturières	580 600	36,1	5,3
Services d'utilité publique	3 400	0,0	0,9
TIC	94 800	5,9	4,4
Transports	84 100	5,2	2,7
Commerce de gros et de détail	144 000	9,0	1,4
Banques et assurances	106 000	6,6	6,4
Immobilier	12 600	0,1	1,6
Hôtels et restaurants	23 900	1,5	0,9
Santé et action sociale	795 00	4,9	1,4
Education	24 200	1,5	0,9
Service complexe	2 700	0,0	0,5
Services	147 600	9,2	2,1
Fonction publique	6 800	0,0	0,3
Indéterminé	268 200	16,7	14,0
Total	1 607 200	100,0	2,81

Note: En gras, les trois secteurs les plus importants mis à part «Indéterminé».

Source: Enquête sur la situation dans la profession.

Actuellement, il n'existe pas de données nationales comparables sur les *activités* exercées par les travailleurs intérimaires; la compilation des données provenant de différentes bases nationales est rendue difficile pour l'utilisation d'une terminologie et de

³ N.M. Coe, J. Johns et K. Ward: *Transforming the Japanese labour market: Deregulation and the rise of temporary staffing*, document de travail n° 11 de la GOTSU, 2009.

périodes de référence différentes⁴. Le tableau 3.6 regroupe les résultats de différentes enquêtes nationales réalisées dans les pays de l'Union européenne des Quinze au début des années 2000. Ces résultats confirment qu'une part considérable de l'emploi temporaire concerne les emplois peu qualifiés de l'industrie manufacturière et les activités du secteur tertiaire, lesquelles englobent le travail de bureau. Les entreprises de certains pays, comme l'Allemagne, la France, l'Italie et le Royaume-Uni, font également appel à des ingénieurs et à des techniciens. Des données détaillées existent bien pour certains des principaux marchés, toutefois, et il nous est possible de dresser le profil des Etats-Unis et du Japon, qui font partie des plus grands marchés au monde.

Tableau 3.6. Répartition des missions temporaires par profession, UE-15 (début des années 2000)

Pays	Répartition par profession
Allemagne	32 pour cent de travailleurs peu qualifiés; 18 pour cent de métallurgistes ou de mécaniciens; 7 pour cent d'électriciens; 9,5 pour cent d'employés de bureau
Autriche	83 pour cent de travailleurs manuels; 17 pour cent de travailleurs non manuels Les deux tiers des travailleurs ayant un emploi peu qualifié sont temporaires
Belgique	63 pour cent de travailleurs manuels; 37 pour cent de travailleurs non manuels 15 pour cent ont un niveau d'instruction faible; 53 pour cent un niveau moyen; et 28 pour cent un niveau élevé
Danemark	31 pour cent dans la production et l'entreposage; 31 pour cent dans le secteur de la santé (dont un quart de personnel infirmier); 28 pour cent dans le secteur administratif; 5 pour cent dans la restauration; 2 pour cent dans la vente et la représentation; 3 pour cent dans un autre secteur
Espagne	64 pour cent de travailleurs peu qualifiés; 14 pour cent de travailleurs dans la restauration, les services à la personne, la sécurité et les ventes; 10 pour cent dans l'administration; 8 pour cent d'opérateurs et d'installateurs d'usine et de machines; 3 pour cent d'artisans et de travailleurs qualifiés dans l'industrie manufacturière, le bâtiment et les industries extractives; 69 pour cent ont un niveau d'instruction élémentaire ou faible; 16 pour cent ont le niveau de l'enseignement secondaire; 6 pour cent sont diplômés
France	44 pour cent de travailleurs manuels peu qualifiés; 36 pour cent de travailleurs manuels qualifiés; 13 pour cent d'employés de bureau; 6 pour cent dans les professions intermédiaires; 1,6 pour cent dans l'encadrement
Grèce	36 pour cent d'employés de bureau; 8 pour cent de vendeurs; 6 pour cent d'employés de centres d'appel; 13 pour cent de magasiniers; 4 pour cent de travailleurs peu qualifiés
Italie	23 pour cent de travailleurs qualifiés; 21 pour cent de travailleurs polyvalents; 9 pour cent de personnels administratifs; 7 pour cent de vendeurs ou caissiers
Pays-Bas	32 pour cent ont le niveau de scolarité du primaire ou du premier cycle de l'enseignement secondaire; 48 pour cent ont le niveau du deuxième cycle de l'enseignement secondaire; 19 pour cent ont le niveau du troisième cycle de l'enseignement secondaire ou un niveau supérieur
Portugal	45 pour cent ont des emplois n'exigeant aucune qualification (28 pour cent dans le bâtiment et les travaux publics, l'industrie manufacturière, les industries extractives et les transports; 17 pour cent dans les services); 13 pour cent dans l'administration; 4 à 6 pour cent de réceptionnistes, vendeurs, métallurgistes et techniciens
Royaume-Uni	26 pour cent de secrétaires et d'employés de bureau; 10 pour cent de spécialistes et de cadres; 8,5 pour cent d'employés du secteur financier; 7 pour cent d'informaticiens; 7 pour cent de travailleurs de l'hôtellerie et de la restauration; 11 pour cent de techniciens et ingénieurs; 2,5 pour cent de travailleurs manuels
Suède	22 pour cent de travailleurs manuels; 78 pour cent de travailleurs non manuels

Note: Aucune donnée concernant la Finlande, l'Irlande et le Luxembourg.
Source: Tiré d'Arrowsmith, *op. cit.*, 2006, tableau 3.

⁴ J. Arrowsmith: *Temporary agency work in an enlarged European Union*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin, 2006.

Le tableau 3.7 présente une ventilation détaillée du travail intérimaire aux Etats-Unis en 2004, qui montre la prépondérance des professions peu qualifiées dans les services, l'administration, les industries manufacturières, le bâtiment et les travaux publics et les transports. Les données concernant les taux de salaire horaire moyens et l'écart par rapport à la moyenne nationale montrent que les salaires versés aux travailleurs intérimaires se situent le plus souvent au-dessous de la moyenne pour la profession considérée, et parfois très au-dessous – par exemple pour les manœuvres du secteur du bâtiment et travaux publics et de l'industrie manufacturière. En revanche, en raison de la nature de leurs qualifications, le personnel infirmier et les programmeurs placés par des agences gagnent plus que la moyenne nationale.

Tableau 3.7. Principales professions dans le secteur des agences d'emploi privées, Etats-Unis, mai 2004

Profession	Nombre d'emplois intérimaires	Pourcentage d'emplois intérimaires	Salaire horaire moyen (en dollars)	Ecart par rapport au salaire moyen national (en dollars)
Manœuvres et manutentionnaires (fret, stock et matériel)	439 390	18,5	8,69	-1,84
Employés de bureau en général	127 420	5,4	10,53	-1,09
Emballeurs et conditionneurs	107 850	4,5	8,09	-0,88
Monteurs travaillant en équipe	103 470	4,4	9,68	-2,68
Ouvriers à la production, non classés ailleurs	77 660	3,3	9,66	-3,81
Aides-ouvriers à la production	72 020	3,0	8,41	-1,94
Employés du service à la clientèle	62 760	2,6	11,72	-2,29
Manœuvres du bâtiment et des travaux publics	53 970	2,3	9,27	-4,59
Opérateurs sur machines de conditionnement	51 640	2,2	8,96	-2,63
Secrétaires, sauf secrétaires juridiques, médicales et de direction	47 730	2,0	12,39	-0,67
Secrétaires de direction et assistants administratifs	47 370	2,0	15,57	-2,12
Opérateurs de saisie de données	45 010	1,9	10,80	-0,92
Personnel infirmier diplômé	44 820	1,9	30,99	+4,93
Réceptionnistes et préposés à l'information	40 320	1,7	10,67	-0,24
Monteurs et fabricants, non classés ailleurs	38 380	1,6	9,48	-4,66
Personnel d'appui administratif, non classé ailleurs	37 790	1,6	11,13	-2,03
Aides-infirmiers et aides-soignants	36 130	1,5	11,64	+1,25
Concierges et nettoyeurs, sauf employés de maison	30 750	1,3	8,40	-1,51
Personnel infirmier auxiliaire, autorisé ou titulaire	30 210	1,3	20,63	+3,88
Spécialistes de l'emploi, du recrutement et du placement	28 750	1,2	21,80	-0,96
Magasiniers et commis aux commandes	28 690	1,2	9,74	-0,78
Contrôleurs, essayeurs, classeurs, trieurs, échantillonneurs et peseurs	26 470	1,1	11,48	-3,52
Employés à la tenue de livres, la comptabilité et la vérification des comptes	25 850	1,1	13,28	-1,06
Employés d'approvisionnement, d'ordonnancement et des transports	25 360	1,1	10,63	-1,80
Tous les autres préposés à l'information et à l'enregistrement	22 510	0,9	13,13	-5,21

Profession	Nombre d'emplois intérimaires	Pourcentage d'emplois intérimaires	Salaire horaire moyen (en dollars)	Ecart par rapport au salaire moyen national (en dollars)
Ouvriers et manœuvres agricoles; ouvriers affectés à la récolte, ouvriers de pépinières et de serres	21 150	0,9	7,77	-0,30
Opérateurs de véhicules industriels	20 450	0,9	10,94	-2,63
Opérateurs de traitement de texte et dactylographes	18 890	0,8	13,57	-0,60
Commis aux dossiers	18 550	0,8	10,43	-0,29
Spécialistes des opérations commerciales, non classés ailleurs	16 690	0,7	20,93	-6,79
Cadres responsables du personnel d'appui administratif	16 690	0,7	17,95	-3,20
Conducteurs de véhicules poids lourd et à semi-remorque	14 250	0,6	14,73	-1,90
Opérateurs de coupeuses, de poinçonneuses et de presses	14 130	0,6	9,80	-3,24
Dirigeants et gérants, cadres de direction	12 240	0,5	39,83	-4,41
Collecteurs de déchets et de matériaux recyclables	12 170	0,5	8,10	-5,27
Ouvriers en aménagement paysager et en entretien des terrains	11 940	0,5	9,37	-1,25
Aides-soignants à domicile	11 840	0,5	9,73	+0,60
Charpentiers	11 710	0,5	14,98	-3,28
Télévendeurs	11 230	0,5	9,78	-1,51
Machinistes	11 230	0,5	12,50	-4,23
Spécialistes de l'assistance informatique	10 740	0,5	19,33	-1,64
Travailleurs chargés de l'entretien et des réparations, en général	10 620	0,4	12,90	-2,51
Commis au courrier et opérateurs de trieuses de courrier, sauf service postal	10 230	0,4	9,81	-1,46
Ouvriers du bâtiment et des travaux publics et assimilés, non classés ailleurs	9 960	0,4	8,15	-4,56
Conducteurs de véhicules légers ou services de livraison	9 120	0,4	10,43	-2,45
Programmeurs	8 890	0,4	39,54	+7,85
Comptables et commissaires aux comptes	8 240	0,3	25,44	-1,91
Monteurs d'appareils électriques et électroniques	8 100	0,3	10,38	-2,25
Toutes professions	2 375 330	100,0	12,53	-5,27

Source: Bureau of Labor Statistics, 2004: «Occupations in the temporary help services industry», p. 7, www.bls.gov/oes/2004/may/temp.pdf.

Le tableau 3.8 présente un panorama plus récent de l'ensemble du secteur des services de l'emploi aux Etats-Unis (y compris ses salariés directs) ainsi que des estimations en pourcentage de la croissance prévue sur la période 2006-2016. Il confirme l'importance du travail de secrétariat et de bureau ainsi que des professions de l'industrie manufacturière et du secteur des transports, qui représentent à eux seuls près des deux tiers du total. Pour ce qui est de la croissance, elle devrait être la plus rapide pour les professions libérales et assimilées, et les services généraux (par exemple, soins infirmiers, restauration rapide, serveurs, nettoyage), ce qui traduit le fait que l'industrie manufacturière et le travail de bureau qui composaient auparavant l'essentiel du travail intérimaire passent progressivement au second plan.

Tableau 3.8. Emploi de travailleurs salariés aux Etats-Unis dans le secteur des services de l'emploi, par profession, 2006, et évolution prévue, 2006-2016 ⁵

Profession	Emploi, 2006		Evolution en pourcentage, 2006-2016
	Nombre (en milliers)	Pourcentage	
Toutes professions	3 657	100,0	18,9
Encadrement, commerce et professions financières	205	5,6	21,9
Cadres dirigeants	28	0,8	13,9
Spécialistes de l'emploi, du recrutement et du placement	70	1,9	11,6
Professions libérales et assimilées	392	10,7	27,7
Informaticiens	70	1,9	31,6
Ingénieurs	25	0,7	30,4
Techniciens en génie civil, sauf dessinateurs industriels	18	0,5	27,7
Enseignants des niveaux primaire et secondaire et spécialisés	18	0,5	26,6
Personnel infirmier diplômé	95	2,6	26,6
Personnel infirmier auxiliaire autorisé ou titulaire	54	1,5	26,6
Professions du secteur des services	376	10,3	25,8
Aides-infirmiers et aides-soignants	52	1,4	26,6
Employés des services de restauration rapide et au comptoir	21	0,6	37,7
Serveurs et serveuses	47	1,3	26,6
Surveillants et nettoyeurs, sauf femmes de chambre et femmes/hommes de ménage	49	1,3	29,4
Employés de maison	20	0,6	26,6
Ouvriers en aménagement paysager et en entretien des terrains	28	0,8	11,1
Professions de la vente et assimilées	110	3,0	19,6
Employés du commerce de détail	26	0,7	21,5
Télévendeurs	30	0,8	1,3
Professions se rapportant à l'appui administratif	872	23,8	12,8
Employés à la tenue de livres, la comptabilité et la vérification des comptes	40	1,1	26,6
Employés du service à la clientèle	106	2,9	39,2
Réceptionnistes et employés d'information	61	1,7	7,0
Employés d'approvisionnement, d'ordonnancement et des transports	44	1,2	21,8
Magasiniers et commis aux commandes	44	1,2	5,9
Secrétaires et assistants administratifs	129	3,5	11,7
Opérateurs de saisie de données	54	1,5	1,3
Employés de bureau en général	183	5,0	12,2

⁵ Y compris les salariés directs des entreprises de travail intérimaire et toute autre forme de placement.

Profession	Emploi, 2006		Evolution en pourcentage, 2006-2016
	Nombre (en milliers)	Pourcentage	
Professions du bâtiment et des travaux publics et des industries extractives	178	4,9	22,6
Charpentiers	29	0,8	26,6
Mancœuvres du bâtiment et des travaux publics	91	2,5	26,6
Professions se rapportant à l'installation, l'entretien et la réparation	58	1,6	26,5
Travailleurs chargés de l'entretien et des réparations en général	32	0,9	26,6
Professions relatives à la production	697	19,1	21,2
Monteurs travaillant en équipe	200	5,5	26,6
Opérateurs de coupeuses, métaux et plastiques	32	0,9	22,2
Machinistes	24	0,7	32,9
Contrôleurs, essayeurs, classeurs, trieurs, échantillonneurs et peseurs	37	1,0	19,3
Opérateurs sur machines de conditionnement	61	1,7	13,9
Aides-ouvriers à la production	120	3,3	18,9
Professions relatives aux transports et à la manutention	752	20,6	13,0
Conducteurs de véhicules poids lourd et à semi-remorque	42	1,1	26,6
Conducteurs de véhicules légers ou services de livraison	26	0,7	26,6
Opérateurs de véhicules industriels	38	1,0	13,9
Mancœuvres et manutentionnaires (fret, stock et matériel)	469	12,8	13,9
Emballleurs et conditionneurs manuels	139	3,8	1,3

Note: Les professions dans lesquelles le volume d'emploi est peu important n'ont pas été prises en considération; c'est pourquoi le total indiqué ne correspond pas toujours au total réel.

Source: Bureau of Labor Statistics, www.bls.gov/oco/cg/cgs039.htm.

Au Japon, en revanche, c'est dans l'industrie manufacturière qu'a été enregistrée la plus forte progression ces dernières années. Le tableau 3.9 indique la répartition par profession des travailleurs intérimaires de ce pays de 1987 à 2007. Au cours de cette période, toutes les catégories ont augmenté en chiffres absolus. En pourcentage, le volume de travail intérimaire a plus que triplé dans l'industrie manufacturière/bâtiment et travaux publics entre 2002 et 2007, pour devenir le plus important (40 pour cent du total), le travail de bureau tombant à 37 pour cent contre 50 pour cent en 2002. La proportion de travailleurs intérimaires a également diminué dans les professions techniques et libérales, passant de 12 pour cent du total en 1997 à 5 pour cent en 2007. Globalement, le travail intérimaire, qui se limitait à l'origine au travail de bureau et aux professions spécialisées, s'est largement étendu aux autres secteurs d'emploi.

Tableau 3.9. Travailleurs intérimaires par profession, au Japon, 1987-2007 (en milliers)

Catégorie	1987	1992	1997	2002	2007
Professions technique et libérales	18 20,7 %	21 12,9 %	30 11,7 %	44 6,1 %	76 4,7 %
Travail de bureau	39 44,8 %	94 57,7 %	180 70,0 %	360 49,9 %	588 36,6 %
Vente	0 0,0 %	0 0,0 %	4 1,6 %	48 6,7 %	91 5,7 %
Services	4 4,6 %	10 6,1 %	10 3,9 %	43 6,0 %	72 4,5 %
Agriculture/pêche	0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %	1 0,1 %	4 0,2 %
Transports et communications	2 2,3 %	6 3,7 %	4 1,6 %	11 1,5 %	31 1,9 %
Industrie manufacturière/bâtiment et travaux publics	14 16,1 %	27 16,6 %	28 10,9 %	192 26,6 %	636 39,6 %
Indéterminée	10 11,5 %	5 3,1 %	0 0,0 %	21 2,9 %	110 6,8 %
Total des employés	87 100,0 %	163 100,0 %	257 100,0 %	721 100,0 %	1 608 100,0 %

Source: Enquête sur la situation dans l'emploi, différentes années.

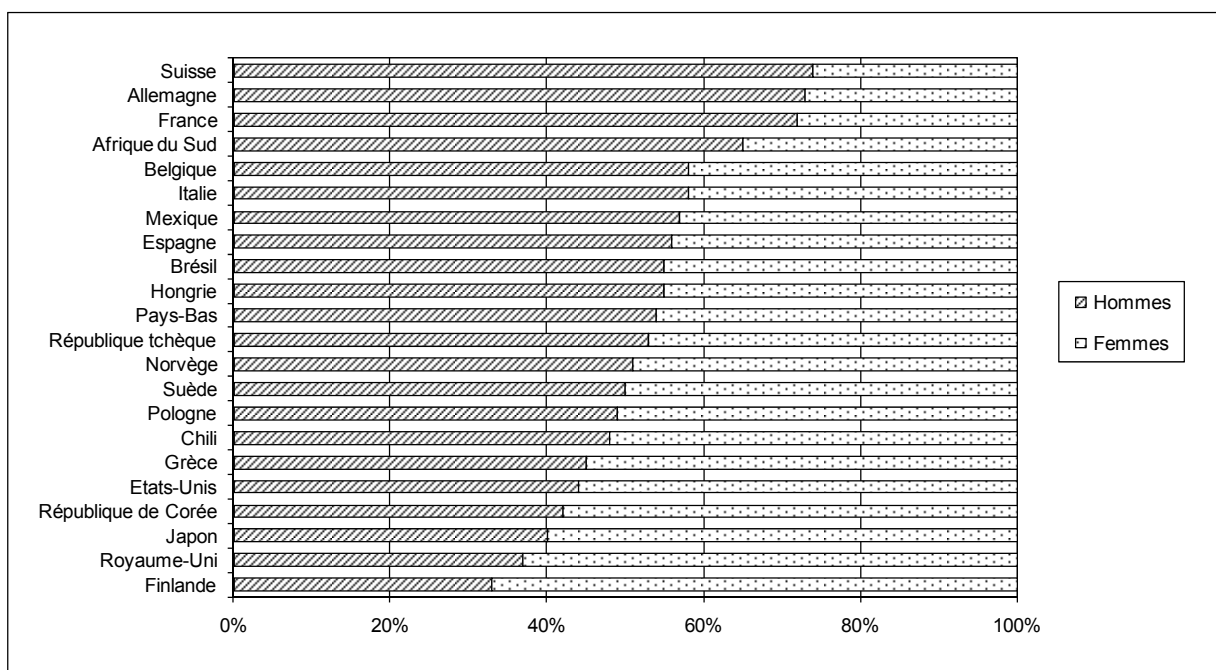
3.5. Répartition des travailleurs intérimaires par âge et par sexe

Comme le montre la figure 3.3, la répartition par sexe des travailleurs placés par le biais d'agences d'emploi est raisonnablement équilibrée dans de nombreux pays (de l'ordre de 40-60 pour cent). Parmi les pays étudiés, le Royaume-Uni et la Finlande sont les seuls dans lesquels la proportion de femmes dépasse 60 pour cent, alors qu'en Suisse, en Allemagne, en France et en Afrique du Sud elle est inférieure à 40 pour cent. Ces chiffres reflètent en partie l'histoire sociale et économique de ces pays (par exemple, la composition sectorielle de l'économie et les attitudes sociales vis-à-vis de la division du travail au sein de la famille/entre hommes et femmes), mais ils pourraient aussi découler de la répartition sectorielle/professionnelle du travail intérimaire, qui, on l'a vu dans la section précédente, se caractérise par une prédominance masculine dans les secteurs de la production et de la construction, les femmes, elles, étant majoritaires dans le secteur et les professions du tertiaire (d'où une forte corrélation avec les données de la figure 3.2). Les chiffres du Royaume-Uni et de l'Allemagne, par exemple, reflètent l'importance de l'emploi intérimaire dans les services pour le premier et dans l'industrie manufacturière pour la deuxième. La comparaison avec des études antérieures⁶ montre que la répartition hommes-femmes reste généralement stable, avec une légère augmentation de la proportion de femmes dans beaucoup de pays au cours des années deux mille. Au Japon, en revanche,

⁶ J. Arrowsmith, *op. cit.*

les changements ont été plus radicaux du fait d'une expansion rapide des placements dans l'industrie manufacturière ces dernières années. Alors que, depuis l'apparition du travail intérimaire dans ce pays, la main-d'œuvre concernée était généralement constituée d'une majorité de femmes (jusqu'à 80 pour cent de l'effectif total en 1997), on assiste actuellement à un revirement de la situation puisque la proportion de femmes est tombée à 62 pour cent en 2007.

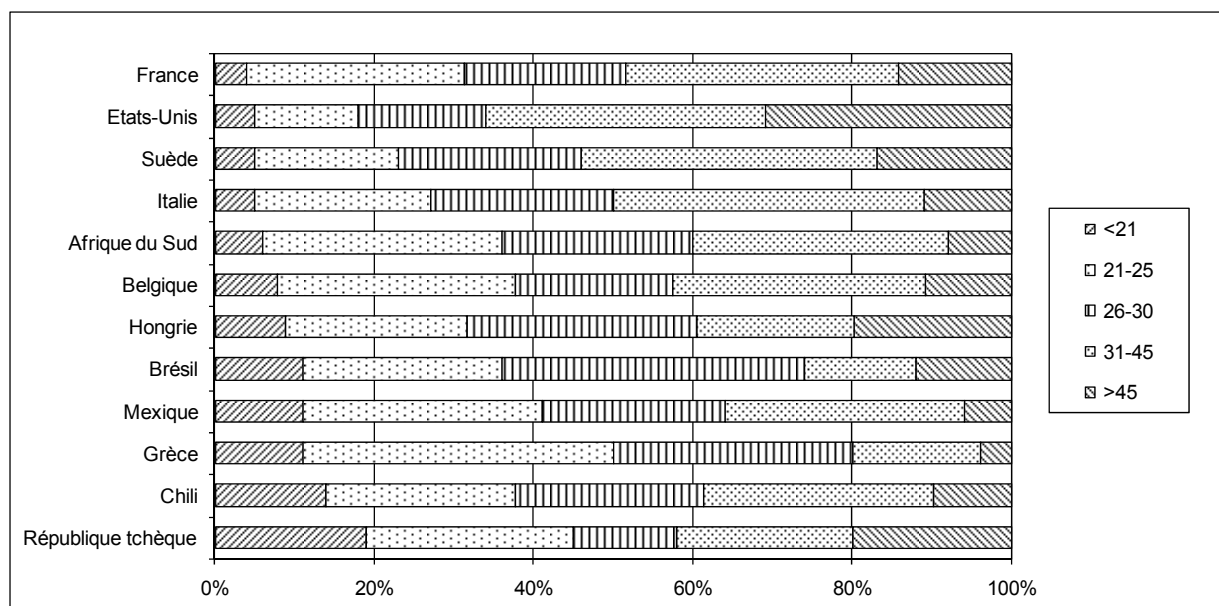
Figure 3.3. Répartition par sexe des travailleurs intérimaires, divers pays, 2007



Source: CIETT, 2009, p. 33.

Pour ce qui est de la répartition par âge, la figure 3.4 montre que la majorité des travailleurs intérimaires est âgée de moins de 30 ans, cette tranche d'âge représentant plus de 50 pour cent du total dans tous les pays à l'exception des Etats-Unis et de la France. Cela illustre le rôle que joue depuis toujours cette formule dans le placement de travailleurs étudiants et en tant que moyen d'entrer sur le marché du travail pour les jeunes. La proportion des travailleurs de plus de 45 ans varie davantage, de seulement 4 pour cent en Grèce à 31 pour cent aux Etats-Unis. A noter que les travailleurs âgés sont de plus en plus représentés parmi les travailleurs intérimaires, ce qui reflète l'allongement de la vie active dans beaucoup de pays où cette forme de travail est très développée. En France, par exemple, la proportion de travailleurs temporaires âgés de 50 ans et plus est passée de 4,1 pour cent en 1997 à 7,5 pour cent en 2007 et, en Italie, celle de tous les groupes d'âge supérieurs à 34 ans a augmenté au cours de la période 2003-2007 (CIETT, 2009).

Figure 3.4. Répartition par âge des travailleurs intérimaires, divers pays, 2007



Source: CIETT, 2009, p. 30.

3.6. Résumé

La croissance du secteur des agences d'emploi se caractérise fondamentalement par:

- une expansion rapide depuis le milieu des années quatre-vingt-dix et l'émergence d'un petit groupe d'agences transnationales qui pilotent la mondialisation du secteur;
- un essor du travail intérimaire en volume et en taux de pénétration, marqué par des variations importantes d'un marché à l'autre;
- des schémas sectoriels et professionnels différents selon les pays, encore que les données révèlent une hausse générale de l'emploi intérimaire en dehors des domaines traditionnels de l'industrie manufacturière et du secrétariat, surtout dans les secteurs des services privés;
- une évolution généralement similaire de la répartition par âge et par sexe sur les marchés de tête, avec une augmentation progressive de la proportion de femmes et de travailleurs âgés dans tous les pays à l'exception du Japon, où la main-d'œuvre masculine a augmenté.

Ce recensement des tendances de fond du travail intérimaire devrait être complété ultérieurement par une étude plus fouillée de leurs caractéristiques sectorielles. De plus, il faudrait étendre l'analyse à d'autres questions telles que celles des conditions de travail, de la sécurité et de la santé au travail, de la formation, de la protection sociale, etc.

4. La crise économique et les agences d'emploi privées: enjeux et défis

4.1. Introduction

Le présent chapitre examine l'impact de l'actuelle crise économique et financière mondiale sur le secteur des agences d'emploi privées et ses relations triangulaires – entreprises utilisatrices, agences et travailleurs intérimaires – entre 2007 et le premier semestre de 2009, et propose une réflexion sur le comportement du secteur lorsque la reprise s'amorcera. Plusieurs sources ont été utilisées car le décalage entre l'évolution de l'économie réelle et la collecte des données fait que celles-ci ne reflètent pas l'incidence de la crise, à quoi s'ajoute un manque notoire de statistiques cohérentes, exactes et comparables sur le secteur ¹.

4.2. La crise économique et la relation de travail triangulaire

Les agences d'emploi privées sont des intermédiaires entre des entreprises utilisatrices qui ont besoin d'une main-d'œuvre flexible et des travailleurs à la recherche d'un emploi temporaire. Leur métier étant de rapprocher l'offre et la demande de main-d'œuvre, elles offrent aux entreprises un type très particulier de service «basé sur la personne» ². Comme elles procurent de la main-d'œuvre dans presque toutes les branches d'activité, leur sort est lié à celui de nombreux secteurs et professions – de l'industrie légère à l'ingénierie, de la comptabilité au commerce de détail et du secrétariat à l'entreposage.

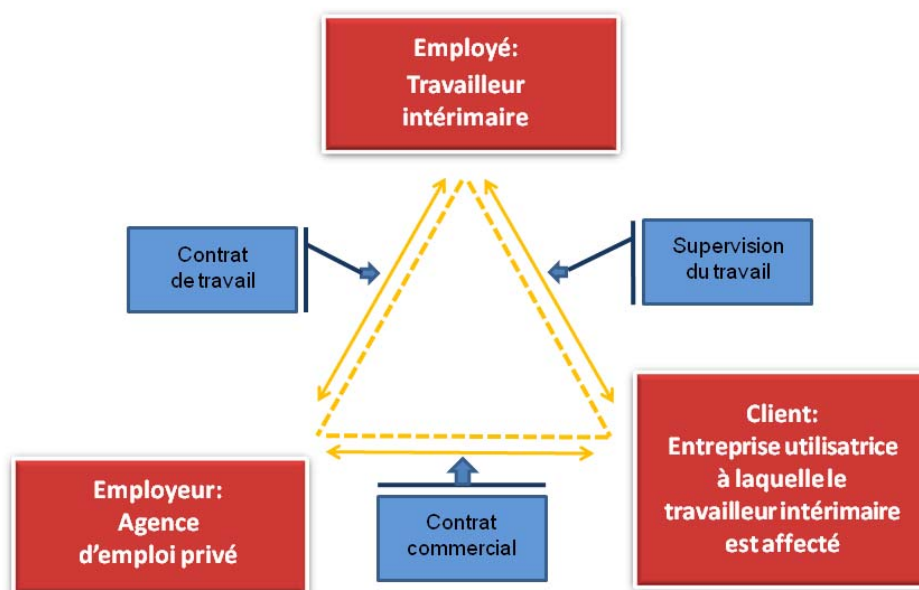
Au cours de ces trente dernières années, ces agences ont étendu leur rôle d'intermédiaire à l'ensemble du marché du travail, acquérant le statut de véritables «courtiers» en flexibilité tant au niveau micro (en répondant aux souhaits des particuliers et des entreprises) qu'au niveau macro (en gérant l'incertitude et les risques économiques sur le marché du travail) ³. Elles sont des médiatrices de la relation de travail puisqu'elles facilitent la rencontre entre entreprises utilisatrices et travailleurs en période de haute conjoncture et facilitent leur séparation en période de récession. En ce sens, elles incarnent un sentiment de «jetabilité», aussi bien pour les entreprises utilisatrices que pour les travailleurs.

¹ N.M. Coe, J. Johns et K. Ward: «Mapping the globalization of the temporary staffing industry», *Professional Geography*, 59(4), 2007; J. Peck, N. Theodore et K. Ward: «Constructing markets for temporary labour: Employment liberalization and the internationalization of the staffing industry», *Global Networks* 5(1), 2005, pp. 1-24.

² Coe et coll., *op. cit.*, 2007.

³ J. Peck et N. Theodore: «Flexible recession: The temporary staffing industry and mediated work in the United States», *Cambridge Journal of Economics*, 31(2), 2007, pp. 171-192.

Figure 4.1. La relation triangulaire entre l'agence, le travailleur et l'entreprise utilisatrice



Source: Adaptation d'un schéma de la CIETT.

La figure 4.1 présente la relation de travail triangulaire établie par l'entreprise d'une agence d'emploi privée. Les situations des trois parties à cette relation sont interdépendantes. Un changement dans la situation de l'une peut avoir des effets sur celle d'une ou des deux autres. Cela constitue un cercle vertueux en période d'essor économique et un cercle vicieux en période de récession. Les liens entre les trois acteurs dépendent de la nature de la réglementation nationale qui les régit. En période de ralentissement de l'activité économique mondiale, l'importance de cette relation de travail triangulaire diminue, comme cela est le cas depuis le second semestre de 2008, avec diverses conséquences pour chacune des parties. Il existe dans de nombreux pays industrialisés une corrélation étroite entre la croissance du PIB et le recours au travail intérimaire⁴, aussi la crise financière et économique actuelle – et la baisse de la production nationale qui en découle dans le monde entier – ont-elles entraîné une contraction du secteur des agences d'emploi privées à l'échelle mondiale. Les travailleurs intérimaires ont été les premiers à devoir quitter les entreprises utilisatrices, mais les analystes prévoient qu'ils seront également les premiers réembauchés lorsque l'économie commencera à se rétablir. Il est possible que, dans un premier temps, ces travailleurs restent au service des agences, mais les obligations et droits contractuels risquent de prendre fin rapidement.

Le BIT fait observer que l'incidence de la crise financière et économique varie énormément selon le pays et la période⁵, mais que «les populations qui étaient déjà en situation de précarité avant la crise seront beaucoup plus touchées que les autres et, de surcroît, les travailleurs temporaires et migrants ne sont généralement protégés par aucune convention collective»⁶. Il précise, à propos des femmes, que celles-ci sont souvent considérées comme une réserve de main-d'œuvre flexible, intégrée dans le marché du

⁴ CIETT: «The agency work industry around the world: Main statistics», Bruxelles, 2009.

⁵ Voir BIT: *Tendances mondiales de l'emploi des femmes*, mars 2009.

⁶ BIT et Institut international d'études sociales (IIES): *Lutter contre la crise financière et économique par le travail décent*, 2009.

travail en période de conjoncture favorable et expulsée en période de récession. Elles sont surreprésentées dans l'emploi occasionnel et temporaire ainsi que le travail contractuel et le travail à domicile, gagnent généralement moins que leurs collègues masculins et verront probablement leur situation s'aggraver avec la crise⁷.

4.3. Incidence de la crise économique sur le marché des agences de travail intérimaire

L'incidence de la crise est différente selon qu'on la considère du point de vue de l'un ou l'autre des trois acteurs de la relation triangulaire. Premièrement, les entreprises utilisatrices engagent des travailleurs par le biais d'agences de façon à pouvoir ajuster leurs effectifs en cas de retournement de conjoncture. Depuis le premier semestre de 2008, les entreprises ont utilisé cette fonction de «souple de sûreté» ou d'«amortisseur» pour licencier les travailleurs ainsi recrutés et, bien souvent, épargner leur personnel permanent. Le tableau 4.1 contient des éléments qui confirment ce phénomène. Dans plusieurs secteurs économiques, dans la majeure partie des pays développés et l'industrie automobile surtout, les travailleurs temporaires ont été la cible initiale des licenciements liés à la crise financière et économique. Quand la récession s'est aggravée, les entreprises utilisatrices ont peu à peu réduit leur personnel en résiliant leurs accords avec les agences⁸. En Allemagne, de 100 000 à 150 000 travailleurs intérimaires auraient ainsi perdu leur emploi du mois d'octobre 2008 au mois d'avril 2009. Le gouvernement japonais a estimé que 85 000 travailleurs intérimaires ont perdu leur emploi en une année à partir du deuxième trimestre de 2008, tandis qu'aux Etats-Unis les agences d'emploi privées ont perdu 52 000 emplois par mois entre décembre 2007 et avril 2009⁹. Les placements effectués par le biais de ces agences ont chuté de 8 pour cent au dernier trimestre de 2008 en Espagne et de 10 pour cent en France au cours de la même période¹⁰. Dans de nombreux pays, le nombre de travailleurs intérimaires ayant perdu leur emploi est inconnu mais cette absence de données quantitatives ne diminue en rien le message qui ressort des données disponibles ailleurs: dans beaucoup de pays et de secteurs, le travail intérimaire ne représente plus une possibilité d'emploi aussi répandue. Ce sont généralement les pays dans lesquels les travailleurs intérimaires sont concentrés dans le secteur manufacturier, qui ont subi les plus importantes suppressions d'emplois à ce jour.

⁷ A. King-Dejardin et J. Owens: *The global economic crisis: Impacts and responses from a global gender perspective* (à paraître en 2009), cité dans BIT/IIES, 2009.

⁸ OCDE: *Les perspectives économiques 2008*, Paris, OCDE, 2009; et BIT/IIES, *op. cit.*

⁹ Bureau des statistiques du travail, 2009: «Current employment statistics highlights», avril 2009, <http://www.bls.gov/ces/highlights042009.pdf>.

¹⁰ OCDE: «Incidence de la crise économique sur l'emploi et le chômage dans les pays de l'OCDE», 2009, <http://www.ocde.org>.

Tableau 4.1. Nombre de travailleurs placés par des agences d'emploi privées, puis licenciés par des entreprises utilisatrices: quelques exemples pour 2009

Entreprise cliente	Secteur	Pays	Nombre de travailleurs	Détails
BMW-Mini	Industrie automobile	Royaume-Uni	850	Suppressions d'emplois à l'unité de production de Cowley
Corning, Inc.	Fabrication de verre	Etats-Unis	1 400	Suppressions d'emplois dans les unités de production
Dell	Fabrication d'ordinateurs	Irlande	400	Suppressions d'emplois dans l'unité de production de Limerick
Honda	Industrie automobile	Japon	3 100	Suppressions d'emplois dans les unités de production
Honsel	Equipe ment automobile	Allemagne	100	Suppressions d'emplois en raison du recul de l'industrie automobile
Isuzu Motors Limited	Industrie automobile	Japon	1 400	Suppressions d'emplois dans les unités de production
Mazda	Industrie automobile	Japon	800	Suppressions d'emplois dans l'unité de production d'Hiroshima
Nissan Motor Company	Industrie automobile	Japon	780	Réduction de la production dans deux unités exportant de gros véhicules vers le marché américain
SKF	Industrie automobile	Amérique du Nord	100	Suppressions d'emplois dans les unités de production américaines
Sony Corporation	Electronique	Japon	8 000	Suppressions d'emplois dans les unités de production
Toyota Motor Corporation	Industrie automobile	Japon	3 000	Suppressions d'emplois dans les unités de production
Volkswagen	Industrie automobile	Europe	16 500	Suppression de tout emploi intérimaire à la fin de 2009

Source: Sites Internet et communiqués de presse des entreprises, articles de journaux.

Deuxièmement, selon Koncept Analytics¹¹, les agences implantées dans différents pays et secteurs pourraient être moins touchées en raison des conséquences inégales de la crise économique selon les pays. Le tableau 4.2 présente les 20 plus grandes agences d'emploi privées à l'échelle mondiale selon leurs particularités géographiques et sectorielles (voir le chapitre 3 pour une analyse plus approfondie des 20 agences de tête). Il semblerait qu'Adecco, Manpower et Randstad aient un avantage concurrentiel sur les autres agences. Les données révèlent néanmoins que même les plus grandes entreprises multinationales sont touchées.

¹¹ Koncept Analytics: «Global recruitment market report», 2009, <http://www.konceptanalytics.com>.

Tableau 4.2. Les 20 premières agences de recrutement, par recettes, 2008

Rang	Entreprise	Origine	Chiffre d'affaires (en dollars)	Nombre de territoires	Secteurs d'activité
1	Adecco	Suisse	31 068,93	50	Généraux 83 % (secrétariat 22 %; industrie 55 %; marchés émergents 6 %); spécialisés 17 % (informatique 6 %; ingénierie et technologie 4 %; finance et droit 2 %; médecine 2 %; sciences 2 %; vente et marketing 2 %; ressources humaines 1 %)
2	Randstad	Pays-Bas	23 242,91	50	Généraux 80 % (70 % industrie; 10 % personnel interne (dans les établissements clients)); spécialisés 20 % (professions libérales 20 %)
3	Manpower	Etats-Unis	21 552,80	82	Généraux 96 % et spécialisés 4 %
4	Allegis	Etats-Unis	5 740,00	6	Secteurs spécialisés en majorité
5	Kelly Services	Etats-Unis	5 517,29	34	Généraux 79 % et spécialisés 21 %
6	Goodwill Group	Japon	5 465,92	4	n.d.
7	USG People	Pays-Bas	5 446,22	13	Généraux 63 % et spécialisés 37 %
8	Hays	Royaume-Uni	4 994,57	29	Spécialisés 100 % (comptabilité et finance 36 %; construction et immobilier 24 %; informatique 14 %; autres 26 %)
9	Robert Half International	Etats-Unis	4 600,55	21	Secteurs spécialisés en majorité
10	Tempstaff	Japon	2 597,15	8	Généraux 46 %; spécialisés 54 % (secrétariat spécialisé 18 %; informatique/ingénierie 8 %; autres 28 %)
11	Volt Information Sciences	Etats-Unis	2 427,32	8	n.d.
12	Pasona	Japon	2 271,71	8	Généraux 63 % et spécialisés 37 % (technique 16 %; informatique/ingénierie 11 %; autres 10 %)
13	MPS Group	Etats-Unis	2 222,30	12	Généraux 0 % et spécialisés 100 % (informatique 42 %; comptabilité 29 %; ingénierie 14 %; droit 9 %; médical 6 %)
14	Spherion	Etats-Unis	2 189,16	2	Généraux 65 % et spécialisés 35 %
15	Express Employment Professionals	Etats-Unis	2 000,00	4	n.d.
16	Synergie Group	France	1 624,95	11	Secteurs généraux en majorité
17	Michael Page	Royaume-Uni	1 443,83	32	Spécialisés 100 % (finance et comptabilité 49 %; marketing et vente 19 %; droit, RH et autres 17 %; ingénierie et immobilier 15 %)
18	TrueBlue	Etats-Unis	1 384,27	3	Généraux 100 % (travail général, industrie légère, métiers spécialisés)
19	Monster	Etats-Unis	1 343,63	24	Secteurs spécialisés en majorité
20	CDI Corp.	Etats-Unis	1 118,60	4	Secteurs généraux en majorité

Source et notes: Voir tableau 3.1.

Le tableau 4.3 présente certaines des solutions adoptées par les plus grandes agences pour faire face à la crise. Certaines succursales ont été regroupées ou fermées et le personnel a été réduit. Par exemple, Adecco a annoncé un plan de restructuration de 15 millions d'euros, dont l'essentiel sera mis en œuvre aux deuxième et troisième trimestres de 2009. Différentes indications montrent que toutes les grandes agences s'efforcent de réduire leurs coûts tout en maintenant leur capacité pour pouvoir se développer à nouveau rapidement dès la reprise économique. Pour les plus petites, la reprise pourrait arriver trop tard; en effet, le Congrès des syndicats britanniques (TUC) signale que le nombre de faillites dans le secteur des agences d'emploi privées britanniques a augmenté de 67 pour cent entre le deuxième et le troisième trimestre de 2008¹².

Tableau 4.3. Les agences d'emploi privées face à la crise à partir de 2008: quelques exemples

Stratégie	Agence	Détails
Fermeture de succursales	Adecco	Fusion de 75 succursales en France
	Randstad	Fermeture de 157 succursales en France, dont 72 en raison de la fusion de Randstad France et VediorBis
	TrueBlue Inc.	102 fermetures dont la totalité des établissements Labor Ready au Royaume-Uni
Réduction de personnel	Adecco	600 suppressions d'emplois en France
	Hays	Réduction de 27 pour cent (environ 800 emplois), majoritairement au Royaume-Uni
	Randstad	589 suppressions d'emplois en France (dont 100 en raison de la fusion de Randstad France et VediorBis)
	TrueBlue Inc.	Réduction de 20 pour cent, majoritairement aux Etats-Unis

Source: Rapports annuels, sites Internet et communiqués de presse des entreprises.

Les tableaux 4.4 et 4.5 montrent l'ampleur du manque à gagner subi par les plus grandes agences. Si l'exercice financier 2007-08 a été mauvais¹³, le premier trimestre de 2009 a été pire encore. Sur certains marchés, le secteur a reculé de 40 pour cent¹⁴ et le taux de pénétration actuel, de 1,33 pour cent aux Etats-Unis, est le plus bas depuis 1993¹⁵. Beaucoup de ces agences ont déclaré qu'il faudra attendre 2010 au moins avant une reprise de l'activité. Normalement, cette reprise aura lieu lorsque le nombre d'heures supplémentaires et la durée de la semaine de travail du personnel permanent commenceront à augmenter et le sous-emploi à baisser, c'est-à-dire quand les entreprises envisageront à nouveau de faire appel à des agences pour satisfaire leurs besoins de main-d'œuvre, encore que certaines pourraient le faire plus tôt.

¹² TUC: Recession report No. 1, 2008, <http://www.tuc.org.uk>.

¹³ Excepté, peut-être, sur les marchés émergents: par exemple, le chiffre d'affaires de Manpower a augmenté de 44 pour cent en 2008 – Inde (+40 pour cent), Chine (+15 pour cent) et Europe de l'Est (+38 pour cent) (Manpower, *Annual report 2008*, <http://www.manpower.com>).

¹⁴ EurActiv: «Temp chief: "Agencies will see early green shoots"», <http://www.euractiv.com/en/enterprise-jobs/temp-chief-agencies-see-early-green-shoots/article-182296>, 2009.

¹⁵ N. Ziemiński «V, U, W-shaped rebound? Temp firms don't see eye to eye», 8 mai 2009, <http://www.reuters.com/article/companyNews/idUKTRE5474QC20090508?symbol=SFN.N>.

Tableau 4.4. Les plus grandes agences de recrutement par marge bénéficiaire nette, 2008

Rang	Rang par chiffre d'affaires dans le classement de 2008	Entreprise	Origine	Marge bénéficiaire nette 2007 (%)	Marge bénéficiaire nette 2008 (%)	Evolution
1	17	Michael Page	Royaume-Uni	11,24	10,01	↓
2	19	Monster	Etats-Unis	11,66	7,12	↓
3	8	Hays	Royaume-Uni	7,02	6,62	↓
4	9	Robert Half International	Etats-Unis	6,53	4,48	↓
5	16	Synergie Group	France	3,25	3,36	↑
6	10	Tempstaff	Japon	2,32	2,45	↑
7	1	Adecco	Suisse	3,84	2,06	↓
8	12	Pasona	Japon	1,82	1,25	↓
9	20	CDI Corp.	Etats-Unis	2,52	1,00	↓
10	3	Manpower	Etats-Unis	2,30	0,74	↓
11	18	TrueBlue	Etats-Unis	-1,42	-0,30	↑
12	2	Randstad	Pays-Bas	4,54	-0,73	↓
13	7	USG People	Pays-Bas	3,16	-0,77	↓
14	11	Volt Information Sciences	Etats-Unis	-1,41	-1,44	↓
15	5	Kelly Services	Etats-Unis	0,99	-2,05	↓
16	6	Goodwill Group (Radia)	Japon	1,30	-2,20	↓
17	14	Spherion	Etats-Unis	-5,23	-6,04	↓
18	13	MPS Group	Etats-Unis	4,03	-12,16	↓

Note: Données non disponibles pour Express Personnel et Allegis.

Source: www.reuters.com, sites Internet et communiqués de presse des entreprises.

Tableau 4.5. Evolution du chiffre d'affaires, du bénéfice brut et des gains nets d'agences sélectionnées parmi les 20 premières agences entre le premier trimestre de 2008 et le premier trimestre de 2009

Rang 2008	Entreprise	Origine	Chiffre d'affaires 1 ^{er} trimestre 2009 (en milliers de dollars)	Evolution depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en %)	Bénéfice brut depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en milliers de dollars)	Evolution depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en %)	Gains nets depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en milliers de dollars)	Evolution depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en %)
1	Adecco	Suisse	4 832,34	↓ 26	895,22	↓ 25	30,00	↓ 85
2	Randstad	Pays-Bas	3 987,37	↓ 28	801,12	↓ 30	-68,64	↓ 170
3	Manpower	Etats-Unis	3 647,10	↓ 32	664,30	↓ 21	2,30	↓ 97
5	Kelly Services	Etats-Unis	1 042,60	↓ 25	175,50	↓ 30	-16,10	↓ 300
6	Goodwill Group (Radia) *	Japon	2 678,82	↓ 40	68,22	↑ 7	-140,41	↓ 92
7	USG People	Pays-Bas	985,26	↓ 22	232,89	↓ 25	-2,61	↓ 107
9	Robert Half International	Etats-Unis	823,33	↓ 33	293,73	↓ 42	8,79	↓ 88
11	Volt Information Sciences	Etats-Unis	499,70	↓ 14	21,80	↑ 56	13,1	↑ 1

Rang 2008	Entreprise	Origine	Chiffre d'affaires 1 ^{er} trimestre 2009 (en milliers de dollars)	Evolution depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en %)	Bénéfice brut depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en milliers de dollars)	Evolution depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en %)	Gains nets depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en milliers de dollars)	Evolution depuis le 1 ^{er} trimestre 2008 (en %)
12	Pasona **	Japon	568,13	↓ 10	114,15	↓ 17	-8,76	↓ 163
13	MPS Group	Etats-Unis	429,35	↓ 24	115,63	↓ 29	1,60	↓ 92
14	Spherion	Etats-Unis	425,92	↓ 26	83,10	↓ 35	-6,7	↓ 300
17	Michael Page	Royaume-Uni	n.d.	n.d.	134,79	↓ 32	n.d.	n.d.
18	TrueBlue	Etats-Unis	224,40	↓ 31	62,70	↓ 36	-5,3	↓ 160
19	Monster	Etats-Unis	254,41	↓ 31	13,74	↓ 82	-10,34	↓ 218
20	CDI Corp.	Etats-Unis	228,65	↓ 22	47,43	↓ 33	-0,92	↓ 108

* Chiffres des résultats du troisième trimestre, juin 2009, comparés aux résultats du troisième trimestre, juin 2008. Le bénéfice brut est le bénéfice minoré des charges exceptionnelles. ** Chiffres du 30 novembre 2008 au 28 février 2009.

Notes: Données non disponibles pour Allegis, Hays, Tempstaff, Synergie Group et Express Personnel.

Source: Rapports annuels, sites Internet et communiqués de presse des entreprises.

Le tableau 4.6, qui montre l'évolution du chiffre d'affaires de la plus grande agence d'emploi privée à l'échelle mondiale, Adecco, fait apparaître, malgré des différences selon les pays, une chute spectaculaire au début de 2009. Cet exemple est représentatif des résultats des plus grandes agences d'emploi multinationales.

Tableau 4.6. Evolution du chiffre d'affaires entre le quatrième trimestre de 2008 et le premier trimestre de 2009: l'exemple d'Adecco

Pays	Evolution du chiffre d'affaires (en pourcentage)
Belgique, Luxembourg et Pays-Bas	↓ 14
Danemark, Finlande, Norvège et Suède	↓ 32
Marchés émergents	↑ 3
France	↓ 32
Allemagne	↓ 32
Italie	↓ 45
Japon	↓ 10
Espagne et Portugal	↓ 42
Royaume-Uni et Irlande	↓ 31
Etats-Unis et Canada	↓ 26

Source: Communiqué de presse d'Adecco, 6 mai 2009, www.adecco.com/MediaRelations/MediaReleases/Pages/News.aspx?newsURL=http://cws.huginonline.com/A/100102/PR/200905/1311575.xml.

Troisièmement, et pour conclure, les travailleurs intérimaires qui ont perdu leur emploi à cause de la crise économique actuelle devront probablement s'attendre à une très difficile année 2009 et peut-être aussi 2010. Certains pourraient être placés ailleurs mais, comme les employeurs reconsidèrent leur stratégie d'emploi avant d'embaucher¹⁶, ils seront très peu nombreux. Globalement, la balance du pouvoir ne penche plus du côté des travailleurs intérimaires mais du côté des entreprises utilisatrices. La concurrence pour de

¹⁶ N. Zieminski, *op. cit.*

nouveaux placements s'intensifie à mesure qu'augmentent les effectifs de travailleurs intérimaires licenciés. Avec un nombre croissant de travailleurs inscrits sur leurs listes, les agences pourraient bien procéder à une plus grande sélection, ce qui ne sera pas sans conséquences lors de la sortie de crise.

Des mesures sont parfois prises pour assurer la défense des intérêts de cette catégorie de travailleurs. Par exemple, au Japon, des travailleurs intérimaires de l'industrie manufacturière ont installé des villages de tentes, qui non seulement leur procurent un endroit où vivre mais aussi leur permettent de sensibiliser l'opinion publique à leurs problèmes et de mener campagne en faveur d'une meilleure protection sociale. Au Royaume-Uni, le Congrès des syndicats a attiré l'attention sur le sort des travailleurs intérimaires pendant la crise économique pour faire connaître les conséquences de cette crise sur les travailleurs les plus vulnérables ¹⁷.

4.4. L'avenir des agences d'emploi privées après la récession

Ces derniers mois, la communauté internationale a évoqué à plusieurs reprises le dossier des agences d'emploi privées et du travail intérimaire. Par exemple, il est question dans le Pacte mondial pour l'emploi de juin 2009 de «créer ou renforcer des services publics de l'emploi efficaces et d'autres institutions du marché du travail» et d'«assurer une couverture sociale adéquate aux travailleurs temporaires» ¹⁸. Les conclusions de la réunion des ministres du Travail et de l'Emploi des pays du G8 contiennent l'observation suivante:

En combinant des politiques du marché du travail actives avec des régimes de prestations de chômage bien conçus, nous pouvons améliorer les chances des chômeurs de réintégrer le marché du travail et prévenir le chômage de longue durée. Nos gouvernements doivent faire en sorte que ces politiques soient appliquées par des services d'aide à l'emploi efficaces et modernes du secteur public et du secteur privé (dans le respect des politiques nationales), services devant allier le versement de prestations et des services efficaces de mise en correspondance des offres et des demandes d'emplois et fournir d'autres formes d'aide à l'emploi pour ceux qui en ont besoin ¹⁹.

Le rapport de la présidence de la Conférence de Londres sur l'emploi, tenue en 2009, souligne que:

La promotion de l'emploi passe par la promotion de politiques du marché du travail efficaces qui encouragent les employeurs à embaucher. De plus, il est important que les chômeurs et les personnes sous-employées soient soutenus par les agences d'emploi et par des mesures qui les incitent à rechercher du travail et à améliorer leur employabilité ²⁰.

¹⁷ TUC, *op. cit.*

¹⁸ Paragr. 9 4) et 12 1) vi), http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_108456.pdf.

¹⁹ Paragr. 9 du rapport «Les gens d'abord: Prendre en charge, ensemble, la dimension humaine de la crise», adopté à l'issue de la réunion des ministres du Travail et de l'Emploi des pays du G8 à laquelle ont participé le Commissaire européen chargé de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances, le Directeur général du BIT, le Secrétaire général de l'OCDE et le Premier Directeur général adjoint du FMI, Rome, 29-31 mars 2009.

²⁰ Paragr. 13, 2009.

Que la crise financière et économique actuelle soit ou non la plus grave depuis les années trente, elle est en tout cas la plus importante que les agences d'emploi privées aient traversée; ces agences pensent avoir joué un rôle essentiel, de par leur fonction intermédiaire sur le marché du travail, dans la gestion des conséquences de cette crise, en permettant aux entreprises utilisatrices de réduire leurs effectifs tout en préservant leur personnel permanent. A la forte corrélation positive constatée entre l'essor de ces agences et la croissance économique pendant les années fastes correspond la contraction observée pendant la crise économique actuelle²¹. Cependant, le secteur se réorganise de façon à réduire ses coûts et à accroître l'efficacité de ses services. Pour que les mesures prises à cet effet soient efficaces, il devra:

- continuer à faire en sorte que la réglementation du travail intérimaire soit basée sur le concept de flexisécurité, en parvenant à un juste équilibre entre le besoin de flexibilité sur le marché du travail et la garantie d'une protection adéquate des travailleurs intérimaires;
- aider les travailleurs intérimaires licenciés par des entreprises utilisatrices à trouver rapidement un autre emploi afin de remplir le rôle d'«impresario» qu'il revendique²². Par exemple, Manpower affirme déjà avoir aidé plus de 60 000 personnes à travers le monde à se préparer à un changement de carrière²³;
- éviter la multiplication des fermetures d'agences grâce à une réduction des coûts et à une utilisation optimale des ressources. Par exemple, Hays prévoit la cessation d'activité de 20 pour cent de ses agences britanniques pendant les douze prochains mois²⁴;
- changer de stratégie commerciale, compte tenu d'une situation économique dans laquelle les entreprises utilisatrices réduisent leurs coûts et les relations entre certaines entreprises clientes et agences d'emploi se sont dégradées à cause de la crise;
- éviter de restreindre ses activités dans des pays et secteurs qui se rétablissent après la récession, pour continuer à se développer à l'échelle mondiale;
- élaborer des stratégies qui tiennent compte de la possibilité d'une reprise en forme de V (rebond), de U (longue période de stagnation avec une relance sans emplois) ou de W (brève rebond suivi d'une deuxième période de déclin);
- penser au rôle qu'il pourrait jouer sur les marchés du travail nationaux après la récession en vue d'accroître ses taux de pénétration, en particulier sur ses nouveaux marchés d'Europe de l'Est, d'Inde, d'Amérique latine et d'Asie;
- améliorer son image sur le plan social en utilisant sa position institutionnelle sur le marché du travail pour signaler les premiers signes d'une reprise économique.

²¹ CIETT, *op. cit.*, p. 27.

²² Eurociett: «How to position AW industry in the context of the economic crisis, Paper 1: General positioning», Bruxelles, 2009.

²³ Manpower, 2009: «Manpower employment outlook survey global», p. 1, www.manpower.com.

²⁴ R. Jones: «Hays see demand fall sharply», 9 avril 2009, www.reuters.com.

4.5. Résumé

Le présent chapitre a décrit le comportement des trois parties à la relation de travail triangulaire – entreprises utilisatrices, agences et travailleurs intérimaires – face à l'actuelle crise économique. Chacune ressent différemment les effets de cette crise selon la région du monde dans laquelle elle se trouve et la branche d'activité dans laquelle elle travaille. En effet, les pays dont les travailleurs intérimaires sont majoritairement placés dans le secteur manufacturier, tels que l'Allemagne, le Japon, le Royaume-Uni et les Etats-Unis, ont été plus gravement touchés que d'autres²⁵. Néanmoins, il est d'ores et déjà possible de tirer les leçons suivantes:

- les travailleurs placés par les agences d'emploi privées ont été les premiers à perdre leur emploi pendant la crise économique;
- les travailleurs intérimaires ont joué un rôle de soupape de sûreté, ce qui a protégé le personnel permanent des premières conséquences de la crise, mais les faits démontrent que celui-ci est à son tour menacé;
- les agences d'emploi privées ont modifié leur mode de fonctionnement en raison de la crise économique, fermant certaines succursales et réduisant leur personnel dans certains pays et secteurs;
- différents acteurs sociaux ont fait pression sur les gouvernements pour qu'ils améliorent les prestations sociales destinées aux travailleurs intérimaires, mais la réforme, lorsqu'elle a eu lieu, a été lente et parcellaire;
- un rebond de la demande de services des agences d'emploi privées est généralement considéré comme l'un des premiers indicateurs de la sortie de crise, et tel a été le cas lors de précédentes récessions;
- il est généralement admis que le secteur des agences d'emploi privées continuera à se développer au niveau international et à se diversifier après la récession.

²⁵ EurActiv, 2009, *op. cit.*

5. Promouvoir le dialogue social sectoriel sur le travail intérimaire

Dans certains pays industrialisés, les agences d'emploi privées à but lucratif sont légales et considérées comme toute autre entreprise en vertu de la loi; de ce fait, les employeurs et les travailleurs qui traitent avec elles relèvent de la législation générale du travail. Cela simplifie la réglementation de ces agences, notamment lorsqu'existent des syndicats puissants ayant garanti les conditions de travail des employés par voie de convention collective. Tel est le cas aux Pays-Bas¹, en Suède² et en Allemagne³ où les agences d'emploi privées et les travailleurs intérimaires sont régis par des conventions collectives qui définissent la relation de travail. Ces exemples sont révélateurs du rôle positif que joue le dialogue social dans la réglementation et le contrôle des agences privées. Les Pays-Bas et le Danemark ont des textes réglementaires sur les agences d'emploi privées, dont le cadre juridique a été arrêté par le biais du dialogue collectif sur le travail, ce qui souligne le rôle croissant que joue la négociation collective dans le développement de ce secteur d'activité⁴.

Le dialogue social dans le secteur du travail intérimaire a acquis une dimension européenne depuis que la Commission européenne a créé un comité de dialogue social sectoriel en 2000, dont les partenaires sociaux représentatifs sont UNI-Europa⁵ et Eurociett⁶. Les travaux de ce comité ont abouti à trois déclarations communes⁷ et contribué à l'adoption d'une directive du Conseil européen relative au travail intérimaire⁸ en novembre 2008. La déclaration commune de février 2007 réaffirme la nécessité de trouver le juste équilibre entre la protection des travailleurs intérimaires et le renforcement

¹ Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU), FNV Bondgenoten (FNV), Dienstenbond CNV et De Unie: «Collective Employment Agreement for Temporary Employees 2004-2009», version d'avril 2008, Amsterdam, <http://www.abu.nl/abu2/pagina.asp?pagkey=98135>.

² B. Nystrom: «The legal regulation of employment agencies and employment leasing companies in Sweden», *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 23, n° 1, août 2003.

³ Convention collective-cadre sur le travail intérimaire, Allemagne, <http://www.bza.de/tarif/tarifvertraege.php>.

⁴ «Temporary Agency Work in an enlarged EU», juin 2006, <http://euro.eufound.eu.int/thematicfeature14.html>.

⁵ Fédération de syndicats de travailleurs dans le secteur des services (commerce, finance, télécommunications, services postaux, graphisme, nettoyage, sécurité privée, services aux entreprises, informatique, services à la personne, sports, médias, divertissements et travail intérimaire).

⁶ La Confédération européenne des agences d'emploi privées représente les employeurs de travailleurs intérimaires en Europe, y compris de grandes multinationales.

⁷ «Objectives of the European Directive on Private Agency Work», 8 octobre 2001; «Joint Declaration within the framework of the Flexicurity debate», 28 février 2007; et «Joint Declaration on the directive on working conditions for temporary agency workers», 28 mai 2008 (<http://www.union-network.org/unitwa.nsf/EnESD?OpenPage>).

⁸ Directive 2008/104/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 novembre 2008 relative au travail intérimaire, 5 décembre 2008, *Journal officiel de l'Union européenne*, L 327/9, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:327:0009:0014:EN:PDF>.

du rôle positif que le travail intérimaire peut jouer sur le marché du travail européen. La déclaration met en exergue les éléments suivants:

- le travail intérimaire peut faciliter l’insertion de chômeurs ou d’étudiants dans le monde du travail, aboutir à un emploi plus stable et être utile pour mieux concilier vie professionnelle et vie privée;
- il faut mettre un terme aux mesures discriminatoires dont fait l’objet le travail intérimaire par rapport à d’autres formes de contrats de durée déterminée, et les restrictions ou interdictions frappant le recours au travail intérimaire doivent être examinées à intervalles réguliers;
- les partenaires sociaux s’engagent à lutter contre la «concurrence déloyale», les pratiques illégales et le travail non déclaré, et les travailleurs intérimaires ne doivent pas être recrutés pour remplacer des salariés en grève;
- l’application du principe de l’égalité de traitement aux travailleurs intérimaires, dans les agences comme dans les entreprises utilisatrices, est fondamentale;
- il est important de promouvoir le dialogue social sectoriel au niveau national, de reconnaître le droit des travailleurs intérimaires d’exercer leur liberté syndicale, et de leur faciliter l’accès à la formation professionnelle;
- pour améliorer les conditions d’emploi et la protection sociale de ces travailleurs, il faut veiller à assurer la continuité de leurs droits entre deux missions ⁹.

Ces trois déclarations conjointes expriment l’attachement d’Eurociett et d’UNI-Europa aux conditions indispensables que sont la négociation collective et la liberté syndicale, et désignent l’agence d’emploi privée comme étant l’employeur du travailleur intérimaire. Le Comité du dialogue social sectoriel européen sur le travail intérimaire a adopté le programme de travail ci-après pour la période 2009-10 ¹⁰ à l’intention d’UNI-Europa et d’Eurociett:

I. Politiques du marché du travail

- Formation
- Stratégie de l’UE en matière d’emploi
- Promotion du dialogue social au niveau national

II. Projet commun relatif aux activités transnationales dans le cadre du travail intérimaire

- Gamme des contrats de travail offerts aux travailleurs intérimaires par les agences
- Diffusion de la directive sur les travailleurs intérimaires

III. Faits nouveaux survenus dans le secteur et situation économique

⁹ Eurofound: *Temporary agency work and collective bargaining in the EU*, Dublin, 2008.

¹⁰ http://www.euro-ciett.org/fileadmin/templates/eurociett/docs/TAW_SSDC_Work_Program_for_2009-2010.pdf

IV. Réglementation du travail intérimaire

- Directive européenne sur le travail intérimaire
- Travail décent, non-discrimination et égalité de traitement
- Convention (n° 181) de l'OIT.

Les entreprises membres de la CIETT et UNI Global Union ont signé un protocole d'accord sur le travail intérimaire en octobre 2008 en vue de promouvoir, au moyen du dialogue social, des conditions équitables dans ce secteur et pour les travailleurs intérimaires (voir annexe IV). Ce protocole d'accord reconnaît l'importance de la convention n° 181 et de la recommandation n° 188 qui l'accompagne, ainsi que de la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

La directive 2008/104/CE du Conseil européen du 19 novembre 2008 relative au travail intérimaire ¹¹ contient des dispositions expresses sur la représentation des travailleurs intérimaires (mais confirme le statut ambigu de ces travailleurs qui relèvent de l'entreprise utilisatrice et/ou de l'agence de travail intérimaire) et crée par conséquent davantage de possibilités de dialogue social pour le compte de ces travailleurs:

Article 7: Représentation des travailleurs intérimaires

1. Les travailleurs intérimaires sont pris en compte, dans les conditions définies par les Etats membres, au sein de l'entreprise de travail intérimaire, pour le calcul du seuil au-dessus duquel les instances représentatives des travailleurs prévues par le droit communautaire et national ou les conventions collectives doivent être constituées.

2. Les Etats membres peuvent prévoir, dans les conditions qu'ils définissent, que ces travailleurs intérimaires sont pris en compte au sein de l'entreprise utilisatrice pour le calcul du seuil au-dessus duquel les instances représentatives des travailleurs prévues par le droit communautaire et national ou les conventions collectives doivent être constituées, de la même manière que le sont ou le seraient des travailleurs employés directement, pour la même durée, par l'entreprise utilisatrice.

3. Les Etats membres qui se prévalent de la possibilité prévue au paragraphe 2 ne sont pas tenus d'appliquer les dispositions du paragraphe 1.

Article 8: Information des représentants des travailleurs

Sans préjudice des dispositions nationales et communautaires relatives à l'information et à la consultation, plus contraignantes ou plus spécifiques, ... l'entreprise utilisatrice doit fournir des informations appropriées sur le recours aux travailleurs intérimaires en son sein lors de la transmission d'informations sur la situation de l'emploi dans l'entreprise aux instances représentatives des travailleurs instituées conformément à la législation communautaire et nationale.

D'après une étude sur les travailleurs intérimaires ¹², cette catégorie de travailleurs se caractérise par de faibles taux de syndicalisation en France, aux Pays-Bas, en Suède, en Pologne et au Royaume-Uni, par une surreprésentation des jeunes et des immigrants, moins susceptibles d'adhérer à des syndicats que d'autres travailleurs, et par les difficultés que soulève la syndicalisation du personnel intérimaire ¹³. En France, les droits des

¹¹ <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:327:0009:0014:EN:PDF>

¹² K. Håkansson et coll.: «Representation of Agency Workers in Europe at national and local level in France, Netherlands, Sweden, Poland and the UK», Université de Gothenburg, Suède, 2009.

¹³ *Ibid.*, p. 13.

travailleurs intérimaires ont été renforcés grâce à la participation de syndicats et d'agences au dialogue social sectoriel ¹⁴, mais les travailleurs intérimaires sont encore nombreux à ignorer leurs droits et peu d'entre eux sont syndiqués (entre un et deux milliers seulement). Cette situation a nui à l'efficacité de l'action menée sur divers plans, notamment sur ceux de l'égalité de traitement, de la formation, de la santé et de la sécurité. Les syndicats s'emploient à mieux informer les travailleurs intérimaires de leurs droits, bien qu'il soit difficile de syndiquer ces travailleurs qui sont généralement jeunes, mobiles et isolés. En Suède ¹⁵, les travailleurs intérimaires ne sont pas régis par une législation particulière et le secteur recourt donc à des solutions mises au point dans le cadre de conventions collectives et d'organismes bipartites. Les modalités de représentation sont mal adaptées aux travailleurs intérimaires dans les entreprises utilisatrices ou dans différentes branches d'activité, en ce qui concerne les salaires mais aussi la santé, la sécurité et les conditions de travail. Aux Pays-Bas, la représentation sectorielle des travailleurs intérimaires par le biais de conventions collectives ou d'autres accords est relativement bien assurée ¹⁶, mais le faible taux de syndicalisation de ces travailleurs pourrait l'affaiblir. Les associations et les syndicats d'employeurs ont élaboré des solutions pour régler les problèmes liés à la formation et aux droits de pension, à l'égalité de traitement, à la répartition des responsabilités en matière de santé et de sécurité entre les entreprises utilisatrices et les agences ainsi qu'à l'autoréglementation en vue de lutter contre la fraude et l'emploi illégal d'immigrants. Au niveau de l'entreprise, la représentation syndicale des travailleurs intérimaires est limitée; les comités d'entreprise représentent les travailleurs intérimaires et exercent des droits de codétermination en ce qui concerne la santé et la sécurité. En Pologne, le travail intérimaire et le fonctionnement des agences sont régis par une réglementation ¹⁷ qui restreint le recours au travail intérimaire par les entreprises utilisatrices et fixe des conditions à remplir pour la prestation de services de placement intérimaire. En règle générale, les travailleurs intérimaires jouissent des mêmes droits que les titulaires de contrats de travail classiques, hormis quelques exceptions qui sont prévues dans la loi sur le travail intérimaire et qui tiennent au fait que la durée du contrat de travail est déterminée ou que ces travailleurs changent souvent d'emplois et d'employeurs. La réglementation des conditions relatives à la santé et à la sécurité des travailleurs intérimaires a été améliorée, les obligations de l'agence et de l'entreprise utilisatrice étant désormais plus clairement définies. Toutefois, la liberté syndicale et la négociation collective restent des droits plutôt théoriques pour les travailleurs intérimaires, qui ne peuvent pas les exercer pleinement; les taux de syndicalisation sont faibles en Pologne et le système de représentation dépend de l'entreprise. Au Royaume-Uni, le système des relations professionnelles n'incluant que depuis peu des comités d'entreprise, seuls les syndicats représentent d'ordinaire les travailleurs intérimaires ¹⁸. Or les faibles taux de syndicalisation dans ce pays signifient que la plupart des travailleurs intérimaires ne sont pas affiliés à un syndicat, sauf dans des secteurs où les syndicats sont plus présents ou dans certaines entreprises qui se sont vraiment attachées à organiser les travailleurs intérimaires. Les travailleurs intérimaires sont souvent des migrants qui, arrivés récemment au Royaume-Uni, comptent parmi les travailleurs les plus vulnérables du pays. Plusieurs projets et campagnes menés par les syndicats auraient semble-t-il permis d'organiser avec un certain succès les travailleurs intérimaires migrants. La déclaration sur les travailleurs

¹⁴ *Ibid.*, pp. 24-25.

¹⁵ *Ibid.*, pp. 32-33.

¹⁶ *Ibid.*, pp. 50-51.

¹⁷ *Ibid.*, pp. 65-66.

¹⁸ *Ibid.*, p. 75.

intérimaires faite conjointement par le gouvernement, le TUC et la CBI le 20 mai 2008 et la mise en œuvre de la directive du Conseil européen relative au travail intérimaire marquent un certain progrès dans les efforts déployés pour mettre fin à la discrimination des travailleurs intérimaires, mais la représentation de ces travailleurs n'est toujours pas garantie et leur statut ainsi que la relation entre l'agence et l'utilisateur final continuent de présenter certaines ambiguïtés sur le plan juridique.

Dialogue au niveau de l'entreprise

Adecco et Randstad sont les deux seules entreprises multinationales à s'être dotées d'organismes chargés du dialogue social au niveau européen. Basée en Suisse, Adecco, qui figure sur le classement établi par le magazine *Fortune Global 500*, est née en 1996 de la fusion entre Adia (Suisse) et Ecco (France), deux grands prestataires de services de ressources humaines dont les profils géographiques étaient complémentaires. A l'heure actuelle, Adecco gère le placement de 700 000 travailleurs intérimaires par jour dans 60 pays. En 1999, elle a mis en place un système dénommé plate-forme pour la communication d'Adecco en Europe (PACE) pour promouvoir la communication et le dialogue social entre la direction et les collaborateurs des sociétés du groupe Adecco (et de ses sociétés futures) au sein de l'Union européenne (UE), de l'Espace économique européen (EEE) et de l'Association européenne de libre-échange (AELE). L'entreprise indique que la plate-forme PACE représente plus ou moins 64 pour cent de tous les travailleurs du groupe Adecco à des réunions annuelles organisées essentiellement pour permettre des échanges de vues entre la direction et les représentants des travailleurs, mais qu'elle n'est pas un véritable organisme d'information et de consultation. Les représentants des travailleurs sont pour la plupart des syndicalistes affiliés à UNI-Europa. Les représentants d'UNI-Europa peuvent participer aux réunions en qualité d'observateurs.

Randstad compte plus de 34 000 salariés placés par 5 400 succursales réparties dans 53 pays. Avec une culture d'entreprise tournée vers le dialogue social, Randstad a été la première agence de travail intérimaire multinationale à signer une convention européenne sur la représentation des travailleurs dans ce secteur, portant sur la création d'une plate-forme européenne pour le dialogue social (EPSD). Cette plate-forme a pour objet de promouvoir le dialogue social entre la direction et les représentants des travailleurs au niveau européen et de faciliter l'échange d'informations et la consultation grâce à la coopération entre la direction et les travailleurs au sein du groupe Randstad. Elle présente les mêmes caractéristiques qu'un comité d'entreprise européen et fonctionne conformément à la directive de 1994 concernant l'institution d'un comité d'entreprise européen. Ses membres se réunissent deux fois par an et ne sont généralement pas syndiqués.

Dans le cas de l'EPSD de Randstad comme dans celui de la plate-forme PACE d'Adecco, la plupart des représentants des travailleurs sont des membres du personnel interne de l'entreprise et non des travailleurs intérimaires. En effet, l'instabilité de la main-d'œuvre intérimaire ne facilite pas l'investissement de celle-ci dans des organismes chargés de représenter les travailleurs. Le taux de syndicalisation est extrêmement faible sauf dans les pays scandinaves. La nature temporaire du travail intérimaire se révèle être un obstacle qui empêche les travailleurs de s'organiser et de défendre leurs droits fondamentaux.

6. La ratification de la convention n° 181: ses avantages et les obstacles qui s'y opposent

Pour ce qui est des avantages, la convention peut créer une dynamique favorable à la création d'emplois, à la croissance structurelle, à des gains d'efficacité sur le marché du travail national, à une meilleure adéquation de l'offre et de la demande de main-d'œuvre ainsi qu'à l'accroissement des taux d'activité et de la diversité. En outre, en instaurant un cadre clair pour la réglementation, les conditions d'agrément et l'autoréglementation, la convention constitue un gage de fiabilité, assure la protection effective des travailleurs contre des pratiques abusives, par exemple en matière de rémunération, de conditions contractuelles ou encore de santé et de sécurité, de la part d'agences de travail intérimaire ou d'entreprises utilisatrices peu scrupuleuses, décourage la traite d'êtres humains et favorise la coopération entre les services publics de l'emploi et les agences privées. Les agences d'emploi privées peuvent être un moyen d'entrer sur le marché du travail, en particulier pour les demandeurs d'emploi défavorisés, et accroître l'employabilité des travailleurs en leur facilitant l'accès à la formation et en leur donnant la possibilité d'acquérir une expérience professionnelle dans différents contextes.

Il est donc dans l'intérêt commun des gouvernements, des travailleurs et des employeurs d'œuvrer en faveur de la ratification de la convention, qui contribuera à la promotion et à la mise en œuvre de l'Agenda du travail décent en assurant la protection des droits et des conditions de travail des travailleurs intérimaires. Les programmes nationaux pour un travail décent, par le biais desquels sont exécutés les programmes de l'OIT¹, sont conçus pour aider les Etats Membres et les partenaires sociaux à surmonter les grands problèmes économiques et sociaux de leur pays. Pour garantir que ces programmes tiennent compte des priorités des principaux acteurs du monde du travail, la participation des représentants des employeurs et des travailleurs des secteurs concernés à l'analyse sectorielle initiale pourrait mettre en évidence la contribution des agences de travail intérimaire à l'économie nationale ou, selon le cas, aux transferts de fonds des travailleurs migrants. De plus, cette analyse devrait aussi mettre en exergue les principes et les droits consacrés par la convention. Par exemple, la réglementation des agences d'emploi privées et la protection des travailleurs expatriés conformément à la convention n° 181 ont été désignées comme domaines d'action prioritaires dans le programme national pour un travail décent des Emirats arabes unis².

L'OIT entend aider les Etats Membres à mettre en place pour l'enregistrement et l'agrément des agences une législation et des structures claires, efficaces et conformes aux principes de la convention. Toutefois, il existe également, dans le cadre de l'autoréglementation, des moyens utilisés sur une base volontaire qui s'appuient sur des codes déontologiques et des normes sectorielles. Il est possible de trouver un équilibre en «[r]econnaissant le rôle que les agences d'emploi privées peuvent jouer dans le bon fonctionnement du marché du travail; et en [r]appelant la nécessité de protéger les travailleurs contre les abus» (Préambule).

¹ BIT: *Déclaration sur la justice sociale pour une mondialisation équitable*, 2008, partie II A, ii).

² Voir la déclaration faite par M. Gargash, secrétaire d'Etat aux Affaires étrangères, Emirats arabes unis, à la 10^e session du Conseil des droits de l'homme, Genève, 19 mars 2009, <http://diplomacymonitor.com/stu/dma1.nsf/uh/cc64DB1D72B42239C88525757E005B3BAC>.

Les obstacles qui s'opposent parfois à la ratification de la convention et les solutions envisageables sont résumés ci-après ³:

- 1) La législation doit être élaborée de façon à satisfaire aux exigences et aux normes définies dans la convention n° 181 de l'OIT. Cependant, au stade de l'application, il y a lieu de tenir dûment compte des spécificités et des capacités nationales. La législation régissant les agences d'emploi privées doit remédier aux défauts et aux insuffisances de la fonction que celles-ci remplissent sur le marché du travail national et prendre en considération leurs activités et services principaux. La réglementation des agences doit être adaptée aux moyens dont dispose le gouvernement pour la faire respecter. Si la capacité de faire respecter la loi et d'en contrôler l'application est insuffisante, faute de ressources financières et techniques, il faudra en tenir compte lors de l'élaboration de la nouvelle législation et il serait alors souhaitable de veiller à ce que celle-ci reste simple en privilégiant les dispositions susceptibles d'être appliquées dans les faits. Une loi dont les principes resteraient lettre morte risque de perdre sa légitimité.
- 2) Pour adapter la législation aux spécificités nationales, il faut faire le point sur la pratique et la performance des agences d'emploi privées opérant sur le marché du travail avant de rédiger et d'adopter toute nouvelle loi et/ou réglementation. Le législateur devrait savoir avec exactitude, ou au moins approximativement, combien d'agences privées existent, quels types de services elles proposent et dans quels secteurs économiques elles sont le plus nombreuses. Les cas de pratiques irrégulières et les abus signalés doivent être analysés. Une évaluation des services et de la performance des agences permet de s'assurer que les problèmes spécifiques rencontrés sur le marché du travail national sont pris en compte lors de l'élaboration de la législation.
- 3) Conformément aux principes du tripartisme et du dialogue social, les organisations d'employeurs et de travailleurs doivent être consultées au cours du processus d'élaboration de la législation. La constitution préalable d'associations par les agences concernées est utile car celles-ci sont plus au fait des problèmes spécifiques qu'elles rencontrent sur le marché du travail. L'avis spécialisé d'organisations d'employeurs ou de travailleurs ainsi que d'autres parties prenantes, comme des organisations de femmes ou de travailleurs migrants, peut contribuer à l'évaluation des défauts et lacunes du cadre réglementaire. Ces organisations peuvent également jouer un rôle crucial dans le contrôle de l'application d'une nouvelle législation et de codes volontaires de bonnes pratiques.
- 4) L'objectif général de la réglementation des activités des agences d'emploi privées doit être de renforcer l'efficacité des services assurés aussi bien par ces agences que par le service public de l'emploi. Les dispositions législatives ne devraient pas avoir pour but principal de restreindre la concurrence ni de barrer explicitement ou implicitement l'accès de petites ou moyennes agences au marché. Elles devraient prévoir non seulement des mécanismes de contrôle propres à prévenir les pratiques abusives en matière d'emploi, mais aussi des mesures d'encouragement à l'intention des agences respectueuses de la loi.
- 5) La législation en question doit être harmonisée avec les lois et les politiques qui régissent les pratiques commerciales en général, le travail, la migration et le service public de l'emploi. Par exemple, pour le placement de demandeurs d'emploi à

³ Voir BIT: *Guide pour les agences d'emploi privées: Réglementation, contrôle et application*, 2007, pp. 47-49.

l'étranger, il faut mettre sur pied des mécanismes de coopération entre le pays d'origine et le pays de destination, et ce non seulement pour les organismes chargés de faire respecter la loi mais aussi pour les agences elles-mêmes. Des problèmes survenant fréquemment dans les pays de destination une fois le recrutement effectué, il y a lieu d'envisager des procédures de suivi.

- 6) Il est important de mettre en place un mécanisme opérationnel et efficace de traitement des plaintes et de règlement des différends ainsi que d'instruire les cas d'infraction et d'y remédier. Un tel mécanisme doit comporter une procédure permettant aux demandeurs d'emploi qui ont subi un préjudice au cours du processus de recrutement et de placement de demander réparation. L'approche adoptée devrait donner aux différentes parties la possibilité d'un règlement à l'amiable avant une éventuelle action judiciaire.
- 7) Les dispositions de toute nouvelle loi ou réglementation doivent être portées à la connaissance et mises à la disposition des intéressés, c'est-à-dire des agences d'emploi privées, des organismes gouvernementaux chargés de faire respecter la loi et d'en contrôler l'application ainsi que des représentants des travailleurs et des employeurs. Il est important de sensibiliser les parties prenantes afin que la nouvelle législation soit largement acceptée. Pour ce faire, des séminaires de formation sur les exigences spécifiques de la loi peuvent être un instrument utile.
- 8) Etant donné que les débouchés commerciaux des agences ont tendance à évoluer au gré de l'offre et de la demande, il est utile de faire le point sur les effets de la législation pour pouvoir l'adapter et la modifier si cela est nécessaire.
- 9) La coopération entre les agences d'emploi privées et le service public de l'emploi peut prendre plusieurs formes. Le service public, fort de son savoir-faire en matière de prestations sur le marché du travail, peut contribuer à l'élaboration de normes professionnelles pour les agences. Le service public et les agences d'emploi privées peuvent échanger des informations pour mieux comprendre la dynamique du marché du travail.

7. Aide en vue de nouvelles ratifications

Outils existants (comme le Guide du BIT pour les agences d'emploi privées) et nécessaires

Publié en 2007, le *Guide du BIT pour les agences d'emploi privées: Réglementation, contrôle et application* vise à aider le législateur national à élaborer un cadre juridique conforme à la convention et à la recommandation. Vingt et un pays ont ratifié la convention et plusieurs ont demandé l'assistance du BIT pour se doter d'un cadre juridique permettant de réglementer les agences d'emploi privées. Ce guide contient de nombreux exemples de législations nationales et de dispositions spécifiques provenant aussi bien de pays développés que de pays en développement.

C'est un outil utile au législateur national et aux partenaires sociaux pour repérer d'éventuelles lacunes dans la législation de leur pays et trouver des solutions adaptées. Le guide donne un aperçu des exigences réglementaires et institutionnelles, de telle sorte que les Etats puissent librement adapter certains aspects législatifs applicables à leur situation nationale.

La convention n° 181 et l'étude d'ensemble sur l'emploi

Compte tenu de la décision prise par le Conseil d'administration d'inscrire à l'ordre du jour de la session de 2010 de la Conférence une question récurrente relative à l'objectif stratégique que constitue l'emploi, le BIT réalise actuellement une étude d'ensemble sur l'emploi, dans le cadre de laquelle les rapports concernant six instruments relatifs à l'emploi¹, dont la convention n° 181, devraient être présentés pour 2009 au titre de l'article 19 de la Constitution de l'OIT.

La Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations de l'OIT examinera ces rapports en novembre-décembre 2009.

A la 99^e session de la Conférence internationale du Travail, en juin 2010, la Commission de l'application des normes examinera l'étude d'ensemble sur l'emploi, y compris des questions concernant la convention n° 181, qui intéresseront sans doute les participants à l'atelier d'octobre 2009.

¹ Convention (n° 88) sur le service de l'emploi, 1948; convention (n° 122) sur la politique de l'emploi, 1964; convention (n° 142) sur la mise en valeur des ressources humaines, 1975; convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997; recommandation (n° 189) sur la création d'emplois dans les petites et moyennes entreprises, 1998; et recommandation (n° 193) sur la promotion des coopératives, 2002.

Points suggérés pour la discussion

1. Rôle des agences d'emploi privées sur le marché du travail
2. Réglementation, suivi et contrôle
3. Droits et conditions de travail des travailleurs intérimaires
4. La crise économique et les agences d'emploi privées
5. Comment susciter de nouvelles ratifications, études de cas sur les avantages de la ratification
6. Points faisant l'objet d'un consensus et suggestions concernant l'action future de l'OIT

Annexe I

Convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997 (texte intégral)

La Conférence générale de l'Organisation internationale du Travail,

Convoquée à Genève par le Conseil d'administration du Bureau international du Travail, et s'y étant réunie le 3 juin 1997, en sa quatre-vingt-cinquième session;

Notant les dispositions de la convention sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949;

Consciente de l'importance de la flexibilité dans le fonctionnement des marchés du travail;

Rappelant que la Conférence internationale du Travail lors de sa 81^e session, 1994, a estimé que l'Organisation internationale du Travail devait procéder à la révision de la convention sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949;

Considérant le contexte très différent dans lequel les agences d'emploi privées opèrent, par rapport aux conditions qui prévalaient lors de l'adoption de la convention susmentionnée;

Reconnaissant le rôle que les agences d'emploi privées peuvent jouer dans le bon fonctionnement du marché du travail;

Rappelant la nécessité de protéger les travailleurs contre les abus;

Reconnaissant la nécessité de garantir la liberté syndicale et de promouvoir la négociation collective et le dialogue social, en tant qu'éléments indispensables des bonnes relations professionnelles;

Notant les dispositions de la convention sur le service de l'emploi, 1948;

Rappelant les dispositions de la convention sur le travail forcé, 1930, de la convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, de la convention sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949, de la convention concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, de la convention sur la politique de l'emploi, 1964, de la convention sur l'âge minimum, 1973, de la convention sur la promotion de l'emploi et la protection contre le chômage, 1988, ainsi que les dispositions relatives au recrutement et au placement de la convention sur les travailleurs migrants (révisée), 1949, et celles de la convention sur les travailleurs migrants (dispositions complémentaires), 1975;

Après avoir décidé d'adopter diverses propositions relatives à la révision de la convention sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949, question qui constitue le quatrième point à l'ordre du jour de la session;

Après avoir décidé que ces propositions prendraient la forme d'une convention internationale, adopte, ce dix-neuvième jour de juin mil neuf cent quatre-vingt-dix-sept, la convention ci-après, qui sera dénommée Convention sur les agences d'emploi privées, 1997:

Article 1

1. Aux fins de la présente convention, l'expression «agence d'emploi privée» désigne toute personne physique ou morale, indépendante des autorités publiques, qui fournit un ou plusieurs des services suivants se rapportant au marché du travail:

- a) des services visant à rapprocher offres et demandes d'emploi, sans que l'agence d'emploi privée ne devienne partie aux relations de travail susceptibles d'en découler;
- b) des services consistant à employer des travailleurs dans le but de les mettre à la disposition d'une tierce personne physique ou morale (ci-après désignée comme «l'entreprise utilisatrice»), qui fixe leurs tâches et en supervise l'exécution;
- c) d'autres services ayant trait à la recherche d'emplois, qui seront déterminés par l'autorité compétente après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, tels que la fourniture d'informations, sans pour autant viser à rapprocher une offre et une demande spécifiques.

2. Aux fins de la présente convention, l'expression «travailleurs» comprend les demandeurs d'emploi.

3. Aux fins de la présente convention, l'expression «traitement des données personnelles concernant les travailleurs» désigne la collecte, le stockage, la combinaison et la communication des données personnelles ou tout autre usage qui pourrait être fait de toute information concernant un travailleur identifié ou identifiable.

Article 2

1. La présente convention s'applique à toutes les agences d'emploi privées.

2. La présente convention s'applique à toutes les catégories de travailleurs et à toutes les branches d'activité économique. Elle ne s'applique pas au recrutement et au placement des gens de mer.

3. La présente convention a, au nombre de ses objectifs, celui de permettre aux agences d'emploi privées d'opérer et celui de protéger, dans le cadre de ses dispositions, les travailleurs ayant recours à leurs services.

4. Après avoir consulté les organisations les plus représentatives d'employeurs et de travailleurs intéressés, un Membre peut:

- a) interdire, dans des circonstances particulières, aux agences d'emploi privées d'opérer à l'égard de certaines catégories de travailleurs ou dans certaines branches d'activité économique pour fournir un ou plusieurs des services visés à l'article 1, paragraphe 1;
- b) exclure, dans des circonstances particulières, les travailleurs de certaines branches d'activité économique, ou de parties de celles-ci, du champ d'application de la convention, ou de certaines de ses dispositions, pour autant que les travailleurs intéressés jouissent à un autre titre d'une protection adéquate.

5. Tout Membre qui ratifie la convention doit indiquer dans ses rapports, en vertu de l'article 22 de la Constitution de l'Organisation internationale du Travail, les interdictions ou exclusions éventuelles dont il se prévaut en vertu du paragraphe 4 ci-dessus et en donner les raisons.

Article 3

1. Le statut juridique des agences d'emploi privées sera déterminé conformément à la législation et la pratique nationales et après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives.

2. Tout Membre doit, par le moyen d'un système d'attribution de licence ou d'agrément, déterminer les conditions d'exercice par les agences d'emploi privées de leurs activités, sauf lorsque lesdites conditions sont réglées, d'une autre manière, par la législation et la pratique nationales.

Article 4

Des mesures doivent être prises afin de veiller à ce que les travailleurs recrutés par les agences d'emploi privées fournissant les services mentionnés à l'article 1 ne soient pas privés de leur droit à la liberté syndicale et à la négociation collective.

Article 5

1. Afin de promouvoir l'égalité de chances et de traitement en matière d'accès à l'emploi et aux différentes professions, tout Membre doit veiller à ce que les agences d'emploi privées ne fassent pas subir aux travailleurs de discrimination fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale, l'origine sociale, ou toute autre forme de discrimination visée par la législation et la pratique nationales, telle que l'âge ou le handicap.

2. Rien dans la mise en œuvre du paragraphe 1 ci-dessus n'est censé empêcher les agences d'emploi privées de fournir des services spécifiques ou de réaliser des programmes spécialement conçus pour aider les travailleurs les plus défavorisés dans leurs activités de recherche d'emploi.

Article 6

Le traitement des données personnelles concernant les travailleurs par les agences d'emploi privées doit:

- a) être effectué dans des conditions qui protègent lesdites données et respectent la vie privée des travailleurs, conformément à la législation et à la pratique nationales;
- b) être limité aux questions portant sur les qualifications et l'expérience professionnelle des travailleurs concernés et à toute autre information directement pertinente.

Article 7

1. Les agences d'emploi privées ne doivent mettre à la charge des travailleurs, de manière directe ou indirecte, en totalité ou en partie, ni honoraires ni autres frais.

2. Dans l'intérêt des travailleurs concernés, l'autorité compétente peut, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, autoriser des dérogations aux dispositions du paragraphe 1 ci-dessus pour certaines catégories de travailleurs et pour des services spécifiquement identifiés, fournis par les agences d'emploi privées.

3. Tout Membre qui aura autorisé des dérogations en vertu du paragraphe 2 ci-dessus devra, dans ses rapports au titre de l'article 22 de la Constitution de l'Organisation internationale du Travail, fournir des informations sur ces dérogations et en donner les raisons.

Article 8

1. Tout Membre doit, après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, prendre toutes les mesures nécessaires et appropriées, dans les limites de sa juridiction et, le cas échéant, en collaboration avec d'autres Membres, pour faire en sorte que les travailleurs migrants recrutés ou placés sur son territoire par des agences d'emploi privées bénéficient d'une protection adéquate, et pour empêcher que des abus ne soient commis à leur encontre. Ces mesures doivent comprendre des lois ou règlements prévoyant des sanctions, y compris l'interdiction des agences d'emploi privées qui se livrent à des abus et des pratiques frauduleuses.

2. Lorsque des travailleurs sont recrutés dans un pays pour travailler dans un autre, les Membres intéressés doivent envisager de conclure des accords bilatéraux pour prévenir les abus et les pratiques frauduleuses en matière de recrutement, de placement et d'emploi.

Article 9

Tout Membre doit prendre des mesures pour s'assurer que le travail des enfants ne soit ni utilisé ni fourni par des agences d'emploi privées.

Article 10

L'autorité compétente doit veiller à ce qu'il existe des mécanismes et des procédures appropriés associant, le cas échéant, les organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, aux fins d'instruire les plaintes et d'examiner les allégations d'abus et de pratiques frauduleuses, concernant les activités des agences d'emploi privées.

Article 11

Tout Membre doit prendre les mesures nécessaires, conformément à la législation et la pratique nationales, pour garantir une protection adéquate aux travailleurs employés par les agences d'emploi privées, visées au paragraphe 1 b) de l'article 1 en matière de:

- a) liberté syndicale;
- b) négociation collective;

-
- c) salaires minima;
 - d) horaires, durée du travail et autres conditions de travail;
 - e) prestations légales de sécurité sociale;
 - f) accès à la formation;
 - g) sécurité et santé au travail;
 - h) réparation en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle;
 - i) indemnisation en cas d'insolvabilité et protection des créances des travailleurs;
 - j) protection et prestations de maternité, protection et prestations parentales.

Article 12

Tout Membre doit déterminer et répartir, conformément à la législation et la pratique nationales, les responsabilités respectives des agences d'emploi privées fournissant les services visés au paragraphe 1 b) de l'article 1 et des entreprises utilisatrices en matière de:

- a) négociation collective;
- b) salaires minima;
- c) horaires, durée du travail et autres conditions de travail;
- d) prestations légales de sécurité sociale;
- e) accès à la formation;
- f) protection dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail;
- g) réparation en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle;
- h) indemnisation en cas d'insolvabilité et protection des créances des travailleurs;
- i) protection et prestations de maternité, protection et prestations parentales.

Article 13

1. Tout Membre doit, conformément à la législation et à la pratique nationales et après consultation des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, définir, établir et revoir régulièrement les conditions propres à promouvoir la coopération entre le service public de l'emploi et les agences d'emploi privées.

2. Les conditions mentionnées au paragraphe 1 ci-dessus doivent procéder du principe que les autorités publiques conservent la compétence pour décider en dernier ressort de:

- a) la formulation d'une politique du marché du travail;
- b) l'utilisation et du contrôle de l'utilisation des fonds publics destinés à la mise en œuvre de cette politique.

3. Les agences d'emploi privées doivent, à des intervalles déterminés par les autorités compétentes, fournir à celles-ci telles informations qu'elles pourront demander, en tenant dûment compte de leur caractère confidentiel:

- a) afin de permettre aux autorités compétentes de connaître la structure et les activités des agences d'emploi privées, conformément aux conditions et aux pratiques nationales;
- b) à des fins statistiques.

4. L'autorité compétente doit compiler et, à intervalles réguliers, mettre ces informations à la disposition du public.

Article 14

1. Les dispositions de la présente convention doivent être appliquées par voie de législation ou par tous autres moyens conformes à la pratique nationale, tels que décisions de justice, sentences arbitrales ou conventions collectives.

2. Le contrôle de l'application des dispositions visant à donner effet à la présente convention sera assuré par l'inspection du travail ou d'autres autorités publiques compétentes.

3. Des mesures correctives appropriées, y compris des sanctions s'il y a lieu, doivent être prévues en cas d'infraction aux dispositions de cette convention et être effectivement appliquées.

Article 15

La présente convention n'affecte pas les dispositions plus favorables applicables en vertu d'autres conventions internationales du travail aux travailleurs recrutés, placés ou employés par les agences d'emploi privées.

Article 16

La présente convention révisé la convention sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949, et la convention sur les bureaux de placement payants, 1933.

Article 17

Les ratifications formelles de la présente convention seront communiquées au Directeur général du Bureau international du Travail et par lui enregistrées.

Article 18

1. La présente convention ne liera que les Membres de l'Organisation internationale du Travail dont la ratification aura été enregistrée par le Directeur général du Bureau international du Travail.

2. Elle entrera en vigueur douze mois après que les ratifications de deux Membres auront été enregistrées par le Directeur général.

3. Par la suite, cette convention entrera en vigueur pour chaque Membre douze mois après la date où sa ratification aura été enregistrée.

Article 19

1. Tout Membre ayant ratifié la présente convention peut la dénoncer à l'expiration d'une période de dix années après la date de la mise en vigueur initiale de la convention, par un acte communiqué au Directeur général du Bureau international du Travail et par lui enregistré. La dénonciation ne prendra effet qu'une année après avoir été enregistrée.

2. Tout Membre ayant ratifié la présente convention qui, dans le délai d'une année après l'expiration de la période de dix années mentionnée au paragraphe précédent, ne fera pas usage de la faculté de dénonciation prévue par le présent article sera lié pour une nouvelle période de dix années et, par la suite, pourra dénoncer la présente convention à l'expiration de chaque période de dix années dans les conditions prévues au présent article.

Article 20

1. Le Directeur général du Bureau international du Travail notifiera à tous les Membres de l'Organisation internationale du Travail l'enregistrement de toutes les ratifications et de tous actes de dénonciation qui lui seront communiqués par les Membres de l'Organisation.

2. En notifiant aux Membres de l'Organisation l'enregistrement de la deuxième ratification qui lui aura été communiquée, le Directeur général appellera l'attention des Membres de l'Organisation sur la date à laquelle la présente convention entrera en vigueur.

Article 21

Le Directeur général du Bureau international du Travail communiquera au Secrétaire général des Nations Unies, aux fins d'enregistrement, conformément à l'article 102 de la Charte des Nations Unies, des renseignements complets au sujet de toutes ratifications et de tous actes de dénonciation qu'il aura enregistrés conformément aux articles précédents.

Article 22

Chaque fois qu'il le jugera nécessaire, le Conseil d'administration du Bureau international du Travail présentera à la Conférence générale un rapport sur l'application de la présente convention et examinera s'il y a lieu d'inscrire à l'ordre du jour de la Conférence la question de sa révision totale ou partielle.

Article 23

1. Au cas où la Conférence adopterait une nouvelle convention portant révision totale ou partielle de la présente convention, et à moins que la nouvelle convention ne dispose autrement:

- a) la ratification par un Membre de la nouvelle convention portant révision entraînerait de plein droit, nonobstant l'article 19 ci-dessus, dénonciation immédiate de la présente convention, sous réserve que la nouvelle convention portant révision soit entrée en vigueur;
- b) à partir de la date de l'entrée en vigueur de la nouvelle convention portant révision, la présente convention cesserait d'être ouverte à la ratification des Membres.

2. La présente convention demeurerait en tout cas en vigueur dans sa forme et teneur pour les Membres qui l'auraient ratifiée et qui ne ratifieraient pas la convention portant révision.

Article 24

Les versions française et anglaise du texte de la présente convention font également foi.

Annexe II

Recommandation (n° 188) sur les agences d'emploi privées, 1997 (texte intégral)

La Conférence générale de l'Organisation internationale du Travail,

Convoquée à Genève par le Conseil d'administration du Bureau international du Travail, et s'y étant réunie le 3 juin 1997, en sa quatre-vingt-cinquième session;

Après avoir décidé d'adopter diverses propositions relatives à la révision de la convention sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949, question qui constitue le quatrième point à l'ordre du jour de la session;

Après avoir décidé que ces propositions prendraient la forme d'une recommandation complétant la convention sur les agences d'emploi privées, 1997,

adopte, ce dix-neuvième jour de juin mil neuf cent quatre-vingt-dix-sept, la recommandation ci-après, qui sera dénommée Recommandation sur les agences d'emploi privées, 1997:

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Les dispositions de la présente recommandation complètent celles de la convention sur les agences d'emploi privées, 1997 (ci-après dénommée «la convention») et devraient s'appliquer conjointement avec celles-ci.

2. (1) Des organes tripartites ou des organisations d'employeurs et de travailleurs devraient être associés, autant que possible, lors de l'élaboration et de l'application des dispositions visant à donner effet à la convention.

(2) Le cas échéant, la législation nationale applicable aux agences d'emploi privées devrait être complétée par des normes techniques, des directives, des codes de déontologie, des procédures d'autodiscipline ou d'autres moyens conformes à la pratique nationale.

3. Les Etats Membres devraient, lorsque cela est approprié et praticable, échanger les informations et partager l'expérience acquise au sujet des contributions des agences d'emploi privées au fonctionnement du marché du travail et en faire part au Bureau international du Travail.

II. PROTECTION DES TRAVAILLEURS

4. Les Membres devraient adopter les mesures nécessaires et appropriées pour prévenir et pour éliminer les pratiques non conformes à la déontologie de la part des agences d'emploi privées. Ces mesures peuvent comprendre l'adoption de lois ou réglementations prévoyant des sanctions, y compris l'interdiction des agences d'emploi privées se livrant à des pratiques non conformes à la déontologie.

5. Les travailleurs employés par les agences d'emploi privées visées au paragraphe 1 b) de l'article 1 de la convention devraient, le cas échéant, avoir un contrat de travail écrit précisant leurs conditions d'emploi. Au minimum, ces travailleurs devraient être informés de leurs conditions d'emploi avant le début effectif de leur mission.

6. Les agences d'emploi privées ne devraient pas mettre à la disposition d'une entreprise utilisatrice des travailleurs aux fins de remplacer ceux de cette entreprise qui sont en grève.

7. L'autorité compétente devrait réprimer les pratiques déloyales en matière d'annonces ainsi que les annonces mensongères, y compris celles qui offrent des emplois inexistantes.

8. Les agences d'emploi privées:

a) ne devraient pas sciemment recruter, placer ou employer des travailleurs à des emplois qui comportent des dangers et des risques inacceptables ou lorsqu'ils peuvent être victimes d'abus ou de traitements discriminatoires de toute sorte;

-
- b) devraient informer les travailleurs migrants, autant que possible dans leur propre langue ou dans une langue qui leur soit familière, de la nature de l'emploi offert et des conditions d'emploi qui sont applicables.

9. Les agences d'emploi privées devraient se voir interdire, ou empêcher par d'autres moyens, de formuler ou de publier des annonces de vacances de postes ou des offres d'emploi qui auraient pour résultat, direct ou indirect, une discrimination fondée sur des motifs tels que la race, la couleur, le sexe, l'âge, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale, l'origine sociale, l'origine ethnique, le handicap, le statut matrimonial ou familial, la préférence sexuelle ou l'appartenance à une organisation de travailleurs.

10. Les agences d'emploi privées devraient être encouragées à promouvoir l'égalité dans l'emploi par le moyen de programmes d'action positive.

11. Interdiction devrait être faite aux agences d'emploi privées de consigner, dans des fichiers ou des registres, des données personnelles qui ne soient pas nécessaires à l'évaluation de l'aptitude des candidats pour les emplois pour lesquels ils sont ou pourraient être considérés.

12. (1) Les agences d'emploi privées ne devraient pas conserver les données personnelles d'un travailleur plus longtemps qu'il n'est justifié par le but précis de leur collecte, ou au-delà de la période durant laquelle le travailleur souhaite figurer sur une liste de candidats.

(2) Des mesures devraient être prises pour garantir que les travailleurs puissent consulter toutes les données personnelles les concernant, qu'elles soient traitées automatiquement, par voie informatique ou manuellement. Ces mesures devraient comprendre le droit, pour le travailleur, d'obtenir et d'examiner une copie de toutes ces données, ainsi que celui d'exiger que les données incorrectes ou incomplètes soient supprimées ou rectifiées.

(3) A moins que ces données ne soient directement liées aux conditions requises par l'exercice d'une profession donnée et que le travailleur intéressé ne l'autorise expressément, les agences d'emploi privées ne devraient pas demander, conserver ou utiliser des informations sur l'état de santé d'un travailleur, ou utiliser ces informations pour décider de son aptitude à l'emploi.

13. Les agences d'emploi privées et l'autorité compétente devraient prendre des mesures pour promouvoir le recours à des méthodes de sélection appropriées, équitables et efficaces.

14. Les agences d'emploi privées devraient disposer d'un personnel suffisamment qualifié et formé.

15. En tenant dûment compte des droits et obligations prévus par la législation nationale, en ce qui concerne la cessation des contrats de travail, les agences d'emploi privées fournissant les services visés au paragraphe 1 b) de l'article 1 de la convention ne devraient pas:

- a) empêcher l'entreprise utilisatrice de recruter le salarié mis à sa disposition;
- b) limiter la mobilité professionnelle du salarié;
- c) infliger des sanctions à un salarié qui accepte de travailler pour une autre entreprise.

III. RELATIONS ENTRE LE SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI ET LES AGENCES D'EMPLOI PRIVÉES

16. La coopération entre le service public de l'emploi et les agences d'emploi privées en vue de la mise en œuvre d'une politique nationale sur l'organisation du marché du travail devrait être encouragée; à cet effet, des organes comprenant des représentants du service public de l'emploi et des agences d'emploi privées ainsi que des organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives pourraient être mis en place.

17. Les mesures tendant à établir une coopération entre le service public de l'emploi et les agences d'emploi privées pourraient inclure:

- a) la mise en commun d'informations et l'utilisation d'une terminologie commune pour améliorer la transparence du fonctionnement du marché du travail;
- b) des échanges d'avis de vacances de poste;
- c) le lancement de projets communs, par exemple dans le domaine de la formation;

-
- d)* la conclusion de conventions entre le service public de l'emploi et les agences d'emploi privées, relatives à l'exécution de certaines activités telles que des projets pour l'insertion des chômeurs de longue durée;
 - e)* la formation du personnel;
 - f)* des consultations régulières visant à améliorer les pratiques professionnelles.

Annexe III

Engagement des membres de la CIETT envers un bon fonctionnement du marché international du travail (texte intégral)

Introduction

Les services proposés par les agences d'emploi privées constituent une réponse moderne qui réconcilie les exigences de flexibilité des employeurs et la nécessité de garantir la sécurité d'emploi des travailleurs.

Consciente d'une telle responsabilité sociale, l'industrie des agences d'emploi privées a adopté depuis de nombreuses années des codes de conduite nationaux à l'échelon des pays.

Du fait de l'importance croissante des agences d'emploi privées au plan international et de la nécessité de renforcer les principes d'autoréglementation en vue d'améliorer les normes qualitatives du secteur, la CIETT a élaboré un code de déontologie global qui définit les principes généraux agréés régissant les pratiques des agences d'emploi privées partagés par tous ses membres.

Ces principes communs agréés sont complétés par la Charte de la CIETT pour les agences d'emploi privées, qui décrit les obligations des membres de la CIETT en matière de responsabilité sociale des entreprises.

I. CODE DE DÉONTOLOGIE DE LA CIETT

Principe 1 – Respect d'une éthique professionnelle

Les membres doivent observer les principes les plus élevés possibles en matière d'éthique, d'intégrité, de comportement professionnel et de pratique équitable vis-à-vis des travailleurs d'agence de travail temporaire ainsi que d'autres parties prenantes pertinentes, et ils doivent gérer leurs activités de façon à améliorer le fonctionnement, l'image et la réputation de l'industrie.

Principe 2 – Respect des lois

Les membres et leur personnel doivent respecter toutes les législations pertinentes, réglementations légales, et directives officielles relatives aux agences d'emploi privées.

Principe 3 – Respect de la transparence des conditions d'emploi

Les membres doivent s'assurer que les travailleurs reçoivent des informations sur leurs conditions de travail, la nature du travail à effectuer, le taux salarial et les accords de paiement, et la durée du travail.

Principe 4 – Respect de la gratuité des prestations de services aux demandeurs d'emploi

Les membres ne doivent pas mettre à la charge des demandeurs d'emploi et des travailleurs, directement ou indirectement, en tout ou partie, des frais ou des coûts financiers pour des services en lien direct avec le détachement temporaire ou le placement permanent.

Principe 5 – Respect de la sécurité au travail

1. Les membres doivent agir efficacement pour éviter les risques afin de promouvoir la sécurité des travailleurs sur leur lieu de travail.

2. Les membres doivent informer les travailleurs lorsqu'ils ont une raison de croire qu'une quelconque tâche peut entraîner un risque professionnel au niveau de la santé ou de la sécurité.

Principe 6 – Respect de la diversité

Les membres doivent établir des méthodes de travail qui protégeront les travailleurs contre tout acte de discrimination illégal ou éthique.

Principe 7 – Respect des droits des travailleurs

1. En ce qui concerne le calcul des grilles de salaire des travailleurs, promouvoir des principes équitables, objectifs et transparents se référant aux lois et pratiques nationales.

2. En aucun cas, les membres ne devront nier le droit des travailleurs à la liberté syndicale.

3. En accord avec la loi et la pratique nationales, les agences d'emploi privées ne doivent pas mettre à la disposition d'une entreprise, dont le personnel est en grève légale, des travailleurs aux fins de remplacer celui-ci.

Principe 8 – Respect de la confidentialité

1. Les membres se doivent de respecter la confidentialité dans tous les domaines de leurs transactions.

2. Les membres et leur personnel doivent s'assurer qu'ils sont en possession d'une permission écrite avant de divulguer, afficher, soumettre ou demander toute information à caractère confidentiel ou personnel.

Principe 9 – Respect de la connaissance professionnelle et de la qualité de service

1. Les membres doivent travailler avec assiduité au développement et au maintien d'un niveau de connaissance professionnelle satisfaisant et le plus récent.

2. Les membres doivent s'assurer que leur personnel est suffisamment formé et possède les compétences nécessaires afin d'assumer leurs responsabilités et assurer un service de très bonne qualité.

Principe 10 – Respect d'une concurrence loyale

Les membres doivent s'assurer que leurs relations mutuelles sont basées sur une concurrence loyale.

II. CHARTE DES AGENCES D'EMPLOI PRIVÉES DE LA CIETT

Les services des agences d'emploi privées constituent un instrument légal de flexibilité qui offre aux travailleurs la possibilité de jouir de la sécurité de l'emploi, d'améliorer leur statut professionnel et de progresser dans leur carrière tout en conciliant les aspirations des salariés et le besoin qu'ont les employeurs d'une main-d'œuvre flexible.

En tant qu'employeurs socialement responsables, les membres de la CIETT adhèrent, par le biais de la présente Charte des agences d'emploi privées, aux principes suivants:

1. Les agences privées doivent appliquer les principes internationaux et nationaux de non-discrimination à toute question liée aux conditions de travail.
2. Les agences d'emploi privées ne facturent directement ou indirectement aux travailleurs ni honoraires ni frais pour la recherche d'un emploi.
3. Les agences d'emploi privées ne mettent pas de travailleurs à la disposition d'une entreprise utilisatrice pour remplacer des travailleurs de cette entreprise qui sont en grève.

-
4. Les agences d'emploi privées doivent faciliter l'accès des travailleurs intérimaires à la formation.
 5. Le dialogue social et la négociation collective doivent être considérés comme des moyens d'organiser le secteur des agences d'emploi privées lorsque cela est opportun et adapté.

Parallèlement, les gouvernements, les institutions internationales et les acteurs concernés doivent reconnaître la contribution des agences d'emploi privées à l'emploi mondial et à la réalisation des objectifs économiques. En effet, les services fournis par des agences d'emploi privées peuvent améliorer le fonctionnement du marché du travail en:

- procurant du travail aux demandeurs d'emploi;
- faisant office de tremplin vers un emploi permanent;
- améliorant les débouchés et l'insertion sur le marché du travail, en particulier des catégories de travailleurs les plus défavorisées;
- améliorant la fluidité du marché du travail;
- contribuant à la création d'emplois qui n'existeraient pas sans ces agences et ainsi à la réduction du chômage;
- coopérant avec les services publics de l'emploi;
- facilitant l'accès à la formation professionnelle.

De plus, toute réglementation applicable aux agences d'emploi privées doit renforcer la lutte contre les pratiques illégales et la traite des êtres humains.

Enfin, en sa qualité de Confédération internationale des agences d'emploi privées, la CIETT adhère sans réserve à la convention n° 181 de l'OIT sur les agences d'emploi privées et incite ses membres à encourager leurs pays respectifs à la ratifier s'ils ne l'ont pas encore fait.

Annexe IV

Protocole d'accord entre les entreprises membres de la CIETT et UNI Global Union sur le travail temporaire

Objectifs et finalité

Le présent Protocole d'accord (MoU) a pour finalité de créer un partenariat entre UNI Global Union¹ et les entreprises membres de la CIETT² afin d'établir des conditions de travail équitables dans le secteur du travail temporaire et pour les travailleurs intérimaires dans le cadre d'un dialogue social mondial.

Les signataires du présent Protocole d'accord reconnaissent que:

- la convention n° 181 de l'OIT sur les agences d'emploi privées et la recommandation n° 188 qui l'accompagne offrent un cadre de référence qui permet d'améliorer le fonctionnement des agences d'emploi privées;
- la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, notamment la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit à la négociation collective, l'élimination de toutes formes de travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants et l'élimination de la discrimination dans l'emploi et la profession, sont des instruments de nature à assurer des conditions de travail décentes aux travailleurs intérimaires;
- le travail fourni par les agences d'intérim contribue à améliorer le fonctionnement des marchés du travail et satisfait les besoins spécifiques des entreprises autant que des travailleurs, et a vocation à compléter les autres formes d'emploi;
- la nécessité de discussions supplémentaires et plus approfondies sur une vaste série de questions. Les parties s'efforceront de mettre en œuvre des actions conjointes entrant dans le cadre de leurs domaines respectifs de responsabilité.

1. UNI et les entreprises membres de la CIETT reconnaissent que le travail temporaire peut, à différents degrés, contribuer à:

- faciliter les fluctuations du marché du travail, notamment par l'appariement de l'offre et de la demande;
- appliquer des politiques actives du marché du travail et créer des passerelles entre le chômage et l'emploi en:
 - aidant les demandeurs d'emploi à accéder au marché du travail ou à réintégrer ce marché;
 - facilitant l'accès au marché du travail pour les personnes désavantagées;
 - offrant davantage de possibilités de travail à un plus grand nombre de personnes;
- faciliter la transition du système éducatif vers le travail, notamment en offrant aux étudiants et aux jeunes travailleurs un premier accès à la vie professionnelle et la possibilité d'acquérir une expérience professionnelle;

¹ Les secteurs d'UNI Global Union couverts par le présent accord sont: travail temporaire, commerce, électricité, finance, jeu, coiffure et esthétique, secteur graphique, services informatiques et services aux entreprises, médias et spectacle, poste, services d'entretien et de surveillance, assurances sociales, télécoms.

² Les entreprises membres du Comité de la CIETT sont: Adecco, Kelly Services, Manpower, Olympia Flexgroup AG, Randstad, USG People.

- faciliter la transition entre les missions et l'emploi en offrant une formation professionnelle aux travailleurs;
- promouvoir le passage d'un type de contrat de travail à un autre, par exemple en facilitant la transition entre un contrat de travail temporaire et des contrats de durée déterminée ou indéterminée;
- améliorer l'équilibre entre le travail et la vie privée, notamment en offrant des possibilités d'aménagement flexible du temps de travail et des horaires flexibles;
- lutter contre le travail non déclaré.

2. UNI et les entreprises membres de la CIETT conviennent d'établir un cadre réglementaire approprié pour l'activité des agences de travail temporaire qui doit:

- garantir que les agences de travail temporaire ne fondent pas leur compétitivité sur des atteintes aux droits et conditions de travail des travailleurs intérimaires;
- clarifier le rôle, les obligations et les droits de l'agence de travail temporaire en tant qu'employeur de travailleurs intérimaires;
- allier une protection adéquate et des conditions décentes d'emploi et de travail pour les travailleurs temporaires, à des conditions adéquates d'activité pour les agences de travail temporaire sur un marché du travail qui fonctionne bien;
- veiller à ce que la législation régissant le recours au travail temporaire soit proportionnée, non discriminatoire et objective; promouvoir des formes décentes de travail intérimaire et prévenir efficacement les abus potentiels tels que la dégradation des conditions d'emploi des travailleurs;
- promouvoir des normes de qualité dans le secteur et éviter la concurrence déloyale liée à des comportements frauduleux d'agences et/ou d'entreprises clientes, lutter contre les abus et les pratiques illégales, et combattre la traite des être humains.

3. UNI et les entreprises membres de la CIETT conviennent que le cadre réglementaire s'appliquant aux agences de travail temporaire doit inclure et promouvoir:

- les principes garantis par la convention n° 181 et la recommandation n° 188 de l'OIT sur les agences d'emploi privées, en insistant en particulier sur l'application de la règle du non-prélèvement de taxe auprès des demandeurs d'emploi affectés à des missions temporaires et pour les services de placement permanent délivrés par l'agence de travail temporaire;
- un traitement équitable des travailleurs temporaires quant à leurs conditions d'emploi et de travail de base, fondé sur le principe de non-discrimination (par exemple avec des principes équitables, objectifs et transparents pour le calcul des salaires et prestations dus aux travailleurs intérimaires, conformément aux lois et pratiques nationales);
- respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective tels que garantis par les conventions n°s 87 et 98 de l'OIT;
- dialogue social interprofessionnel au niveau national et au niveau des entreprises dans lesquelles les négociations collectives constituent un moyen approprié;
- interdiction de remplacer des travailleurs en grève par des travailleurs intérimaires sous réserve des lois et pratiques nationales;
- vigilance quant aux prestations, en veillant à ce qu'elles soient claires (notamment les salaires, les prestations sociales, la retraite, la formation professionnelle).

4. Actions à entreprendre conjointement par les signataires:

Au niveau national:

- repérer et répertorier les obstacles de nature juridique ou administrative susceptibles de limiter l'activité des agences de travail temporaire et, le cas échéant, intervenir auprès des gouvernements nationaux afin d'éliminer ces obstacles;
- réexaminer la nécessité de systèmes de licence et d'inspection et, si approprié, œuvrer de concert avec les gouvernements nationaux en vue d'instaurer de tels systèmes (qui peuvent inclure des garanties financières), de façon à contribuer à l'élaboration de normes satisfaisantes dans le secteur, sous réserve que ces systèmes soient proportionnés, non

discriminatoires et objectifs, et qu'ils n'entravent pas le développement des activités des agences de travail temporaire;

- œuvrer avec les gouvernements nationaux afin d'assurer une protection sociale adéquate et continue aux travailleurs intérimaires, ainsi que les indemnités de subsistance prévues par les régimes de protection sociale pour les périodes suivant l'achèvement des missions;
- promouvoir le dialogue social sectoriel, qui constitue la plate-forme adéquate pour négocier les conditions de travail des intérimaires ainsi que les conditions de recours aux agences de travail temporaire;

Au niveau mondial:

- œuvrer de concert avec l'OIT pour promouvoir la ratification de la convention n° 181 de l'OIT et la mise en application de la recommandation n° 188;
- coopérer avec l'OIT, l'OIM et d'autres organisations afin de promouvoir les actions et instruments internationaux visant à éliminer la traite des êtres humains (promotion de la ratification et de l'application effective des conventions pertinentes de l'OIT sur le travail forcé et les migrations, les Principes éthiques d'Athènes, l'initiative UN.GIFT, etc.);
- poursuivre les recherches sur le secteur et approfondir l'étude des opinions et des conditions des travailleurs et des employeurs (par exemple en matière de création d'emplois, de travail précaire, etc.);
- promouvoir l'établissement d'un forum de dialogue social sectoriel sur le travail temporaire.

5. Mise en application du présent Protocole d'accord:

- UNI et les entreprises membres de la CIETT s'engagent à diffuser le présent Protocole d'accord auprès de tous leurs adhérents et de toutes les structures d'entreprises respectivement;
- aux fins d'évaluer la mise en application du présent Protocole d'accord et de traiter tout litige éventuel lié à son application, UNI et les entreprises membres de la CIETT se réunissent deux fois par an. Cette réunion est consacrée entre autres à vérifier le respect et la mise en application du présent Protocole d'accord par l'une et l'autre partie;
- les secrétariats des deux organisations entretiennent une communication permanente durant les périodes entre lesdites réunions.

(Signé) Philip J. Jennings
Secrétaire général
UNI Global Union

(Signé) Leo Houwen
Président
Comité des entreprises membres
de la CIETT

San Diego, le 24 octobre 2008.