



Rapport final de la discussion

**Forum de dialogue mondial sur le rôle des agences
d'emploi privées dans la promotion du travail décent
et l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail
dans les secteurs de services privés**
(Genève, 18-19 octobre 2011)

Rapport final de la discussion

**Forum de dialogue mondial sur le rôle des agences
d'emploi privées dans la promotion du travail décent
et l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail
dans les secteurs de services privés**
(Genève, 18-19 octobre 2011)

Copyright © Organisation internationale du Travail 2012

Première édition 2012

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 leur 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.

Forum de dialogue mondial sur le rôle des agences d'emploi privées dans la promotion du travail décent et l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail dans les secteurs de services privés: Rapport final de la discussion, Genève, 18-19 octobre 2011 / Bureau international du Travail, Département des activités sectorielles, Genève, BIT, 2012.

ISBN 978-92-2-226018-8 (imprimé)

ISBN 978-92-2-226019-5 (pdf Web)

Egalement disponible en anglais: *Global Dialogue Forum on the Role of private employment agencies in promoting decent work and improving the functioning of labour markets in private services sectors: Final report of the discussion*, Geneva, 2012, ISBN 978-92-2-126018-9, et en espagnol: *Foro de diálogo mundial sobre el papel de las agencias de empleo privadas en la promoción del trabajo decente y la mejora del funcionamiento de los mercados de trabajo en los sectores de los servicios privados: Informe final de la discusión*, Ginebra, 2012, ISBN 978-92-2-326018-7.

Agence d'emploi privée / promotion de l'emploi / travail décent / droit des travailleurs / secteur privé / secteur tertiaire / rôle de l'OIT
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, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubvente@ilo.org.

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

Imprimé par le Bureau international du Travail, Genève, Suisse

Table des matières

	<i>Page</i>
Introduction	1
Déclaration d'ouverture.....	1
Point 1. La contribution des agences d'emploi privées à la création d'emplois et au travail décent.....	5
Point 2. Les agences d'emploi privées – Réglementation, surveillance et contrôle	11
Point 3. Les droits et les conditions de travail des travailleurs intérimaires.....	14
Point 4. Promouvoir le dialogue social sur le travail intérimaire à l'échelle de l'entreprise et aux niveaux sectoriel et national	19
Séance de clôture, discussion sur les projets de points de consensus /suggestions d'action pour l'OIT	25
Liste des participants	33

Introduction

1. Le Forum de dialogue mondial sur le rôle des agences d'emploi privées dans la promotion du travail décent dans l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail dans les secteurs de services privés s'est tenu les 18 et 19 octobre 2011 au Bureau international du Travail à Genève. Le Conseil d'administration du BIT a approuvé la convocation du forum lors de sa 304^e session (mars 2009) en se référant aux propositions transmises en octobre 2008 à l'organe consultatif sectoriel sur les services privés par les groupes des employeurs et des travailleurs. En se basant sur les points de la discussion qui avaient été approuvés, le Bureau a préparé un document thématique ¹ destiné à servir de document de travail lors des discussions du forum.
2. Le forum portait sur les agences d'emploi privées – en particulier dans les secteurs des services privés (dont hôtellerie, restauration, tourisme, commerce, services financiers, médias et divertissements, postes et télécommunications, services relatifs aux biens immobiliers) – et sur leur rôle dans l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail et la promotion du travail décent grâce à l'extension de la protection des travailleurs intérimaires.
3. Le président du forum était M. Jean-Jacques Elmiger, Ambassadeur, Secrétariat d'Etat aux affaires économiques, Affaires internationales du travail (Suisse). M. Amir Shahmir (République islamique d'Iran) était coordinateur du groupe gouvernemental. Les porte-parole des groupes des employeurs et des travailleurs étaient, respectivement, M. Fred van Haasteren et M^{me} Margriet Kraamwinkel. M^{me} Alette van Leur, directrice du Département des activités sectorielles (SECTOR), était la secrétaire générale du forum, M. Bill Ratteree, secrétaire adjoint, M. John Myers, secrétaire exécutif, assisté de M. John Sendanyoye, M^{me} Julia Lear et M^{me} Lucie Servoz. M^{me} May Mi Than Tun était coordinatrice des services de secrétariat.
4. Cent quarante-quatre participants étaient présents lors du forum, dont 25 représentants gouvernementaux ² et cinq conseillers, un représentant de la Commission européenne ainsi que 62 représentants des travailleurs et 50 représentants des employeurs.

Déclaration d'ouverture

5. La secrétaire générale souhaite la bienvenue aux participants et précise que le forum fait partie d'une série d'efforts interdépartementaux du BIT concernant les agences d'emploi privées et de travail intérimaire, efforts auxquels SECTOR a participé, notamment lors de l'Atelier de 2009 visant à promouvoir la ratification de la convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997. Le BIT s'intéresse d'autant plus à ces questions qu'en période de crise le travail via des agences se multiplie et que divers partenaires sociaux ont

¹ *Les agences d'emploi privées et leur rôle dans la promotion du travail décent et dans l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail dans les secteurs de services privés*, Genève, BIT, 2011, à http://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_164612/lang-en/index.htm.

² Venus des pays suivants: Autriche, Bahreïn, Brésil, Congo, République de Corée, Egypte, Espagne, Guatemala, République islamique d'Iran, Liban, Libéria, Malaisie, Mexique, Namibie, Niger, Pays-Bas, Philippines, Pologne, Qatar, Suisse, République-Unie de Tanzanie, République tchèque, Thaïlande, République bolivarienne du Venezuela et Zimbabwe.

demandé au BIT de mener des activités dans ce domaine. La participation au forum d'un aussi grand nombre de représentants gouvernementaux ainsi que d'organisations d'employeurs et de travailleurs prouve combien la convention n° 181, le secteur des agences de travail privées et l'importance du travail intérimaire sont d'actualité. Le Bureau est conscient des divergences de points de vue entre les mandants de l'OIT concernant les agences d'emploi privées, en général, et le sujet précis de la discussion, en particulier, tel que défini par le Conseil d'administration. Le dialogue peut aider les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs à identifier de nouvelles voies pour progresser sur les questions soulevées depuis la mise en application de la convention n° 181. De manière à canaliser la discussion sur le mandat fixé par le Conseil d'administration, le Bureau suggère que toute question juridique portant sur les instruments du BIT ou leur interprétation soit formulée via les mécanismes appropriés existants (par exemple demande d'informations écrite adressée au Bureau) et non pas posée lors du forum. Le Bureau prendra en compte les discussions du forum et prévoit d'autres activités dans ce domaine, dont la promotion des efforts en vue de la ratification et de la mise en œuvre de la convention n° 181, ainsi que des recherches en 2012-13 (conformément à la décision du Conseil d'administration de mars 2011) sur l'impact sectoriel de la mise en œuvre de la convention n° 181.

6. Le président souligne que le forum a été organisé pour réfléchir aux quatre points de l'ordre du jour, en se référant tout particulièrement aux agences de travail temporaire dans les secteurs des services privés. Ces forums sectoriels tripartites sont conçus pour amener ceux qui ont une expertise adéquate dans ce domaine à échanger leurs points de vue sur les questions de travail particulièrement importantes pour un ou plusieurs secteurs précis de l'industrie; ils sont conçus pour promouvoir le consensus sur la meilleure façon d'y répondre et donner des orientations d'action aux échelons des entreprises, sectoriel, national et international. Le forum doit être axé sur la promotion du travail décent dans les agences d'emploi privées du secteur des services privés et sur le fonctionnement des marchés du travail. Les participants doivent, en tout premier lieu, identifier un consensus ainsi que des domaines dans lesquels toutes les parties conviendront qu'il n'existe pas d'accord.
7. Le secrétaire exécutif présente le document de travail préparé conformément à la décision du Conseil d'administration (titre, champ d'application et objectifs du forum). Le premier projet a été révisé pour tenir compte des commentaires faits par les organisations d'employeurs et de travailleurs et les collègues du BIT. Il n'est cependant pas possible de faire figurer les suggestions visant à modifier substantiellement le titre, le champ d'application et les objectifs du forum puisque celles-ci ne seraient pas conformes au mandat défini par le Conseil d'administration. Le document de travail a été rédigé de manière à mettre en relief certaines questions clés de nature sectorielle portant sur les agences d'emploi privées et les agences de travail temporaire, selon différents points de vue, et pour cadrer les sujets portant sur les points de discussion proposés. Il n'a pas cependant pour objectif de fournir une analyse cohérente du rôle des agences dans le domaine de la promotion du travail décent ou de l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail dans le secteur des services privés ni de traiter des questions concernant l'impact de ces agences dans le monde du travail en général. Certains pays importants de même qu'une quantité de travailleurs employés par de petites agences ne figurent pas dans les statistiques. Le document est accompagné de trois annexes importantes: l'Engagement des membres de la Confédération internationale des agences d'emploi privées (CIETT), le Mémoire d'accord entre la CIETT et UNI Global Union, et les Principes du groupement «Global Union» sur les agences de travail temporaire – ceux-ci illustrant certains points de consensus possible, les derniers illustrant les domaines de désaccord. Le Bureau est d'avis qu'une plus large ratification et mise en œuvre de la convention n° 181 pourrait favoriser la promotion du travail décent et encourager le dialogue social dans les entreprises et les agences.

-
8. Le porte-parole des employeurs rappelle la session de 1997 de la Conférence internationale du Travail, au cours de laquelle la convention n° 181 avait été adoptée avec un important consensus (347 voix pour, cinq contre et 30 abstentions). Il confirme que cette convention a donné un cadre permettant aux pays d'améliorer le fonctionnement des agences et de protéger leurs travailleurs. Les points consensuels de l'atelier de 2009 étaient très importants. Il souhaite un dialogue allant au-delà du débat, permettant de comprendre le point de vue de l'autre partie, et donc d'arriver au consensus. Les agences fournissent de nombreux services sur le marché du travail répondant aux besoins de flexibilité: travail intérimaire, recrutement permanent, recherche de cadres, reclassement, formation ou gestion des salaires. S'il est régulé convenablement, le travail des agences contribue à l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail et répond à des besoins précis qui sont ceux à la fois des entreprises et des travailleurs. Enfin, il vient compléter d'autres formes de relations de travail. Il souligne l'importance d'une cohérence entre l'Agenda du travail décent, la Déclaration sur les principes et droits fondamentaux au travail, les critères de travail des agences de travail temporaire et les réglementations ayant pour objet de lutter contre les pratiques illégales et les abus à l'encontre des travailleurs de ces agences. Le protocole d'accord signé entre la CIETT et l'UNI Global Union encourage les deux parties à faire appel au dialogue social pour veiller à l'équité des conditions de travail des employés des agences. Cet accord est le résultat du Comité sectoriel de dialogue social sur le travail intérimaire de la Commission européenne mis en place en 2000. Les employeurs du secteur des agences d'emploi privées sont également protégés par la convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948, et par la convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949. Le travail intérimaire n'est ni précaire ni atypique. Loin d'être responsables de tout ce que certains syndicats considèrent comme illégal sur le marché du travail, les agences font réellement l'équilibre entre la flexibilité et la sécurité au bénéfice à la fois de leurs travailleurs et des entreprises qui font appel à leurs services. Le secteur des agences d'emploi privées doit être considéré comme un secteur en soi: il emploie dans le monde une moyenne de 10 millions de personnes (à plein temps ou équivalent), compte 72 000 sociétés employant de façon directe plus de 800 000 personnes dans les agences, réparties sur 169 000 bureaux. Le travail intérimaire est plus sécurisé que d'autres formes de travail flexible et il est créateur de nouveaux emplois – ceci sans remplacer les travailleurs permanents par des intérimaires, et cela en dépit de la crise, au travers de la crise, même si l'on a enregistré, depuis 2007, 1,3 million de suppressions d'emplois. La question principale était de savoir comment créer plus d'emplois dans un monde en constante mutation. Les agences d'emploi génèrent du travail décent, qui n'est pas précaire, elles mettent en place des régimes de protection sociale et encouragent le dialogue social. Dans 25 pays du monde, ce secteur a déjà mis en place des conventions collectives. Il rappelle que la question de la répartition des responsabilités entre partenaires implique une relation triangulaire puisque les agences d'emploi privées sont aussi des employeurs, avec leurs propres droits d'association et de négociation, comme prévu dans les articles 11 et 12 de la convention n° 181. Il invite donc les représentants gouvernementaux et ceux des travailleurs à collaborer à un programme encourageant la ratification de la convention n° 181. La multiplication des ratifications de la convention n° 181 permettrait en particulier de limiter les abus et les pratiques illégales et de faire progresser le travail décent.
9. La porte-parole des travailleurs note que le travail intérimaire se répand partout car les travailleurs gagnent moins que les travailleurs directement embauchés et qu'il est facile de les licencier. Le secteur bancaire aux Pays-Bas, par exemple, a récemment remplacé des emplois à durée indéterminée par des emplois en intérim, et jusqu'à 25 pour cent des nouvelles recrues travaillant pour de «bonnes» agences d'emploi gagnent moins que leurs collègues. Les problèmes des travailleurs intérimaires concernent le salaire, les conditions de travail, les retraites, les questions de santé et de sécurité, ce qui mène à une forme de travail non décent. Son groupe n'est pas satisfait du document de travail préparé par le Bureau car il est très orienté en faveur des agences d'emploi privées. Elle critique le fait que certains sujets n'ont souvent pas été retenus et que certaines perspectives mentionnées

ressemblent à des conclusions reposant sur des suppositions. Son groupe cite en exemple la phrase de la page 4: «ceci peut constituer un cercle vertueux durant un essor économique et un cercle vicieux pour tous lors de récessions», ainsi que la note 20 en bas de la page 8: «L'interdiction totale des agences d'emploi est contraire aux principes de la convention n° 181.» Son groupe n'accepte pas que ce document serve de base aux discussions. Elle définit le travail intérimaire comme un travail effectué conformément aux instructions et sous le contrôle d'une autre partie, uniquement ou principalement au bénéfice de l'entreprise utilisatrice, aux horaires et sur le lieu dont elle décide, en utilisant les outils, matériaux et machines de l'entreprise utilisatrice de l'emploi. Se référant à la recommandation (n° 198) sur la relation de travail, 2006, elle pense que le travail intérimaire est une relation d'emploi déguisée et qu'il s'agit par définition d'un emploi précaire. Cette relation de travail triangulaire constitue un sérieux défi pour l'égalité de traitement et l'accès aux droits. Le travail précaire peut ne représenter aucune sécurité puisqu'il est temporaire, mal rémunéré, ne donnant accès ni à la sécurité sociale ni à la formation; les travailleurs peuvent ne pas avoir droit à la négociation collective. Le travail décent devrait donner lieu à des contrats à durée indéterminée accompagnés de salaires équitables, au bénéfice de la sécurité sociale, des mesures de santé et de sécurité, à la liberté d'association et à la négociation collective. Son groupe déplore la tendance actuelle consistant à remplacer des emplois permanents par différentes formes d'emploi temporaire ou précaire, dont les emplois intérimaires. Le Bureau doit faire des recherches sur l'étendue, la signification, l'impact et l'application de la convention n° 181. Il n'y a pas de véritable négociation collective ou de liberté d'association – et toute revendication concernant les salaires ou les conditions de travail mènerait à la rupture du contrat de travail. Comme pour le porte-parole des employeurs, il lui paraît important d'avoir un regard plus large sur la «situation globale» et de tenir compte des conséquences du travail intérimaire dans tous les lieux de travail du monde et pour tous les titulaires de contrats à durée indéterminée. Souvent, l'emploi temporaire ne répond pas aux besoins des travailleurs qui préféreraient, si possible, des contrats à durée indéterminée. Il faut négocier avec les entreprises utilisatrices puisque les agences de travail ne jouent pas le rôle d'employeurs. Les participants au forum devraient débattre de la manière dont des accords de négociation collective pourraient protéger les travailleurs temporaires et leur assurer l'égalité de salaires, de traitements ainsi que d'autres conditions d'emploi. Les entreprises utilisatrices devraient être responsables de tous les travailleurs, qu'ils soient employés directement par l'entreprise ou via l'intérim. Le BIT est, par excellence, l'endroit où débattre des droits et de la protection des travailleurs, mais surtout pas de leurs choix. De plus en plus d'entreprises font appel aux agences de recrutement pour la totalité de leur personnel. Donc, la négociation avec les entreprises utilisatrices s'impose. La création d'emplois résulte de l'investissement et ne doit nullement être attribuée aux agences d'emploi.

- 10.** Le président reconnaît que tous les points souhaités par les participants ne figurent pas dans le document thématique, mais que ce dernier est limité à un mandat sectoriel et à un thème bien précis. Le forum doit chercher à obtenir un consensus dans ce cadre, qui dépasse le fait de réaffirmer les points de consensus de l'atelier d'octobre 2009, ou encore les Conclusions du Colloque d'ACTRAV sur le travail précaire (Genève, 4-7 octobre 2011). Il reconnaît la bonne volonté des participants à engager un dialogue et espère que l'on arrivera à un consensus.

Point 1. La contribution des agences d'emploi privées à la création d'emplois et au travail décent

11. Un participant des employeurs, de la Confédération internationale des agences d'emploi privées (CIETT), souligne que les agences d'emploi contribuent à l'économie et à la création d'emplois de chaque pays. Depuis vingt ans, les marchés de l'emploi sont dynamiques et en perpétuelle mutation. On assiste tous les ans à des créations d'emplois et à des suppressions de postes. Ces marchés du travail doivent donc être considérés dans leur évolution, et non sur un instant précis. Les agences facilitent la transition des travailleurs d'un emploi à un autre et leur rôle consiste essentiellement à garantir un meilleur fonctionnement des marchés du travail. Elles ne se bornent pas à donner des emplois temporaires mais ont d'autres fonctions: recherche de cadres, formation, formation continue, accès plus facile à des emplois à durée indéterminée. Si la réglementation est adaptée, elles contribuent à encourager le travail décent et à garantir un meilleur fonctionnement des marchés du travail puisqu'elles répondent aux besoins des employeurs comme des travailleurs. Leur travail s'ajoute aux autres formes d'emploi, voire les complète; ce n'est pas un travail de substitution. Les agences contribuent à l'augmentation du taux d'emploi puisqu'elles permettent à plus de gens d'avoir un emploi et d'être actifs, point de vue confirmé par différentes études. Selon une étude, les trois quarts des emplois permanents étudiés n'auraient pas été créés si les agences d'emploi privées n'y avaient pas participé³. On ne saurait donc, dans ce cas, parler d'une substitution d'emplois à durée indéterminée. Les agences contribuent également à la croissance économique en transformant de nombreux emplois informels ou illégaux en travail intérimaire formel. La corrélation est claire entre augmentation du travail intérimaire par agence et diminution de l'emploi illégal. Le secteur des agences d'emploi privées transforme le travail disponible en postes, en identifiant des personnes pour remplacer des travailleurs qui ne sont temporairement pas disponibles. Là où existe une réglementation appropriée, il n'y a pas d'emploi précaire. L'amélioration de la coopération entre services publics pour l'emploi et agences d'emploi privées est une illustration positive du rôle joué par le secteur des agences d'emploi privées, et le fait que son organisation ait depuis bien longtemps signé la convention n° 181 prouve le rôle clé joué par les agences sur les marchés du travail.
12. Un participant des employeurs des Pays-Bas se réfère au rapport récent d'un syndicat néerlandais, illustrant la contribution et l'importance des agences – en 2010, 47 pour cent des travailleurs intérimaires ont ensuite obtenu un contrat avec un employeur, ce qui confirme la recherche précédente. Actuellement, environ 600 000 ex-travailleurs intérimaires sont titulaires d'un contrat en direct avec l'employeur. La contribution des agences d'emploi privées a un effet positif sur la baisse du chômage.
13. Un participant des employeurs de l'Afrique du Sud ajoute que les membres de la CIETT sont responsables et en faveur d'une réglementation, respectée par le code de conduite, les pratiques et l'éthique de leurs membres. L'Association of Personnel Service Organizations (APSO, Association des syndicats de services du personnel) a demandé depuis 1997 que l'Afrique du Sud ratifie la convention n° 181. Pour permettre à l'Afrique du Sud d'accueillir la coupe du monde de la FIFA en 2010, le travail des agences a été essentiel dans les domaines du développement des infrastructures et de l'emploi dans toute une quantité de secteurs privés des services. Il souligne l'importance de l'initiative de l'APSO pour le développement des compétences dont ont bénéficié 20 000 apprentis, dont la majorité étaient jusque-là chômeurs. Le secteur pilote un projet pour mettre en place un

³ CIETT/Boston Consulting Group: *Adapting to change: How private employment services facilitate adaptation to change, better labour markets and decent work*, Bruxelles, CIETT, 2011, p. 38, fig. 16 [uniquement en anglais].

nouveau centre d'appels destiné à traiter les plaintes concernant les agences malhonnêtes. Un partenariat a été mis en place avec des services publics d'emploi et l'on a formé 120 personnes en 2010. Preuve de la forte implication des employeurs, sept délégués des employeurs de son pays sont présents au forum, alors qu'il n'y a aucun représentant ni du gouvernement de l'Afrique du Sud ni des travailleurs.

14. Un représentant des employeurs de l'Italie réitère que les agences d'emploi privées font baisser le taux de chômage ainsi que le travail illégal en Italie. Dans ce pays, la législation sur les agences d'emploi privées a été mise en œuvre en 1998 et, depuis, le taux de chômage est passé de 12 pour cent à 7,9 pour cent. Ce secteur est donc créateur de nouveaux emplois. D'après une publication de la CIETT⁴, le marché du travail illégal serait passé de 27 pour cent à 18 pour cent.
15. La porte-parole des travailleurs s'étonne que, en matière d'emploi, on utilise les mots «marchés» ou «efficience» avec aussi peu de discernement, on leur impute des créations d'emplois ou encore on les accuse de licenciements. Le marché, l'efficience, ce ne sont pas des forces de la nature. Le marché, c'est une arène politique où des êtres humains prennent des décisions politiques qui ont des impacts sur la vie des travailleurs. Si les marchés du travail évoluent, les travailleurs doivent user de leur droit de négociation pour les modifier et veiller à être traités de manière égale. Dans la mesure où elles opèrent dans les limites de la légalité, les agences peuvent jouer un rôle en recrutant, ou en décrochant, des contrats à durée indéterminée, et ce sans faire payer des frais de recrutement aux travailleurs, lesquels doivent être libres d'exercer leur droit à la négociation collective et leurs droits syndicaux et avoir accès à d'autres droits sociaux. Le travail intérimaire n'est pas un travail à durée indéterminée, et l'on pourrait observer que de plus en plus d'entreprises recrutent ainsi l'ensemble de leur personnel par le biais des agences intérimaires. Pour lutter contre semblables changements, les travailleurs doivent être en mesure de s'organiser et de négocier collectivement. Les emplois à durée indéterminée sont souvent remplacés par du personnel intérimaire. Les travailleurs temporaires ont peur de se syndiquer et d'exercer leur droit à la négociation car ils craignent de se faire licencier. D'après une étude indépendante effectuée aux Pays-Bas par l'Université de Tilburg, l'organisme de versement des indemnités de chômage et le Bureau central des statistiques, la situation des travailleurs se détériore puisque les travailleurs intérimaires ne trouvent pas un emploi à durée indéterminée aussi facilement que le disent les employeurs et, sur le marché du travail, l'on voit l'écart se creuser entre ceux qui en font partie et les autres.
16. Le secrétaire du groupe des travailleurs, M. Rossman, déclare qu'indubitablement les marchés du travail changent très vite, deviennent plus dynamiques, etc., mais que la bonne question est de connaître la nature et la signification de ces changements. Des emplois sont supprimés, d'autres créés, mais ces derniers correspondent-ils aux besoins des travailleurs? D'où viennent ces créations ou ces suppressions d'emplois et à qui profitent-elles? On parle de ce processus comme s'il s'agissait d'un phénomène tout à fait naturel. Pour les travailleurs, un marché du travail efficace est un marché du travail qui les aide à trouver un emploi décent, à durée indéterminée, librement choisi et sans intermédiaire; les gouvernements devraient poursuivre des politiques appropriées encourageant ceci, sans oublier l'objectif, apparemment oublié, consistant à garantir un emploi pour tous. Si l'on observe l'évolution récente du monde du travail, d'après ce qui ressort des recherches du BIT, de l'OCDE, du FMI et de la Banque mondiale, le facteur central est que la part des salaires dans la totalité du revenu national de nombreux pays a atteint son seuil le plus bas depuis la Grande Dépression. Donc, lorsque le document thématique établit une corrélation étroite, dans de nombreux pays industrialisés, entre la croissance du PIB et l'utilisation de travailleurs intérimaires, si cela était le cas et si l'on accepte que la croissance des salaires

⁴ *Ibid.*, p. 43, fig. 23.

n'est plus liée à la croissance de la productivité, ne peut-on pas avancer qu'il y a une corrélation étroite entre ces tendances salariales et l'accroissement du travail intérimaire? C'est cela et non la corrélation soi-disant positive entre croissance du PNB et travail intérimaire, comme indiqué dans le document thématique, qui est la bonne question. L'appellation de «travail intérimaire» est inadéquate; des statistiques néerlandaises relèvent que certains travailleurs sont toujours en intérim au bout de trois ans. Le phénomène des «travailleurs temporaires permanents» existe dans tous les types d'entreprises, qu'il s'agisse par exemple de plantations, d'usines ou de bureaux. Dans certains cas, c'est la totalité du personnel qui est intérimaire. Il y a des usines où l'on fait les trois-huit, sept jours sur sept, sans un seul employé titulaire d'un contrat à durée indéterminée. Il est évident que ces travailleurs intérimaires ne bénéficient pas d'un traitement égal, qu'ils ne peuvent, dans ce contexte, mettre en place des syndicats, que, dans ces cas-là, la négociation collective n'existe pas, même si les employeurs sont des agences d'emploi privées opérant en toute légalité.

17. Une participante des travailleurs de la Suède fait savoir que, dans son pays, le nombre de travailleurs intérimaires a augmenté depuis quelques années dans l'hôtellerie et la restauration. Le résultat est que l'on exige plus de performance de la part des travailleurs intérimaires que des employés titulaires d'un contrat à durée indéterminée. Les gens de ménage en intérim dans les hôtels doivent faire 25 pour cent de plus de ménage que les titulaires d'un contrat à durée indéterminée, et ce avec les mêmes horaires de travail. Il est difficile, dans ces cas-là, de parler de travail décent et d'évolution de carrière.
18. Une participante des travailleurs du Cameroun observe que le formidable développement du secteur des télécommunications africaines a vu des entreprises multinationales arriver sur les marchés locaux. Dans un premier temps, elles ont recruté – en majorité de jeunes diplômés – de manière directe puis elles sont passées à des recrutements via des agences d'intérim. La législation camerounaise considérant les travailleurs temporaires comme des travailleurs titulaires d'un contrat à durée déterminée (un an maximum), tous ont des contrats de trois mois renouvelables. Ils ne sont donc pas employés dans les règles. Ils justifient souvent d'une expérience et de qualifications de haut niveau, mais leurs emplois ne correspondent pas à leurs qualifications, contrairement aux employés bénéficiant d'un contrat à durée indéterminée et faisant le même travail. Dans une grande entreprise, une partie du personnel bénéficiant de contrats à durée indéterminée travaille avec des intérimaires, moins rémunérés, sans parler d'autres conditions, ce qui crée des problèmes pour les équipes. Les agences d'intérim se sont multipliées, la réglementation laisse à désirer, les travailleurs intérimaires ne peuvent constituer des syndicats et le gouvernement ne s'occupe pas de ce problème. Il faudrait trouver des solutions convenant à toutes les parties, réduire les inégalités sociales et veiller à ce que les intérimaires ne soient pas sous-employés et soient traités équitablement. Les travailleurs n'exigent pas toujours des contrats à durée indéterminée et, si le recrutement via les agences de travail temporaire est inévitable, encore faudrait-il l'améliorer. Le gouvernement devrait veiller à ce que le dialogue social arrive à résoudre ce problème.
19. Un participant des travailleurs des Philippines fait savoir que, dans son pays, les agences d'emploi privées sont légales, qu'il en existe plus de 4 000 qui sont enregistrées mais que seulement 225 sont membres de l'Association des sociétés de services locales. Il existe deux types d'agences: les unes emploient des travailleurs réguliers, les autres des contractuels. La législation des Philippines autorise formellement l'emploi contractuel ou en sous-traitance. De nombreuses agences ont été créées pour répondre aux besoins des centres d'appel des Philippines, travail que l'on peut considérer comme précaire – les contractuels des centres d'appel n'ont guère de sécurité de l'emploi puisqu'ils travaillent un maximum de cinq mois, ce qui permet de contourner la loi puisque ceux qui travaillent six mois deviennent automatiquement des travailleurs réguliers, permanents; cela entrave aussi la liberté d'association puisqu'au bout de six mois ces travailleurs sont au chômage. Une compagnie aérienne philippine avait plus de 4 000 employés réguliers au sol, dans la

restauration et les réservations. Elle a ensuite sous-traité ces services, forçant ainsi de nombreuses personnes à la retraite alors qu'elles travaillaient dans l'entreprise depuis vingt ans. Ceci explique pourquoi tout le mouvement syndical est contre le travail contractuel.

- 20.** Un participant des travailleurs du Royaume-Uni fait remarquer qu'à Londres le secteur hôtelier est l'un des plus rôdés et des meilleurs du monde. La capacité et le nombre d'emplois continuent à augmenter, et ceci est la conséquence directe d'investissements importants (il insiste sur le fait que seuls les investissements sont créateurs d'emplois). Et, pourtant, les employeurs remplacent le personnel permanent par des travailleurs intérimaires en ne respectant souvent pas les conditions légales minimales. La plupart des employés de ménage intérimaires sont des femmes émigrées. Il n'y a pas de vraie négociation collective, ces femmes ont peur, elles sont vulnérables et se méfient des autorités. Il a donné des rendez-vous en tête à tête à des centaines de travailleurs intérimaires sous-payés (au-dessous du salaire minimum), surchargés de travail, traités sans aucun respect et véritablement pauvres. Il mentionne les problèmes de santé et les problèmes psychologiques de ces intérimaires de l'hôtellerie londonienne (une étude a révélé que, sur 100 employés de ménage en intérim, 86 souffraient de troubles d'origine professionnelle). Le remplacement des emplois directs par le travail intérimaire a été responsable de cela, sapant un travail décent sans pour autant créer aucun emploi. L'OIT devrait faire respecter ses critères et réagir aux problèmes des travailleurs intérimaires.
- 21.** Une participante des travailleurs du Brésil parle de la croissance économique et de son impact sur l'emploi. On remplace les emplois à durée indéterminée par des emplois en intérim, ce qui traduit bien les risques de licenciement puisque les intérimaires font le même travail que les permanents. Dans le secteur bancaire, la durée de travail classique est de six heures par jour pour les permanents et de neuf à onze heures pour les intérimaires, d'où une diminution du nombre d'emplois. Son syndicat a observé que les intérimaires validaient plus de documents bancaires par jour que le personnel permanent. Cette charge de travail supplémentaire a causé des problèmes de santé chez les intérimaires (stress, fatigue, problèmes cardiaques) qui, eux, ne peuvent espérer aucune évolution de carrière. Pour un même travail, ils gagnent bien moins que les permanents. Les agences d'intérim n'observent pas les réglementations applicables aux employés et employeurs du secteur bancaire. Les intérimaires n'ont aucune formation (d'où une perte de qualité du travail et une érosion des services). Ils rencontrent de sérieuses difficultés à se syndiquer à cause de la nature fragmentée de leur travail et du manque de clarté concernant les syndicats susceptibles de les représenter ou encore qui est leur vrai employeur. Elle conclut que les intérimaires qui essaient d'organiser des syndicats sont sur une liste noire, persécutés, et qu'au Brésil le travail intérimaire n'a en aucune façon contribué au travail décent.
- 22.** Le représentant du gouvernement de la Namibie remarque que son gouvernement a étudié, il y a quelques années, les activités des agences d'emploi privées dans son pays et a reconnu leur contribution, dans une certaine mesure, à l'emploi, mais également noté la prévalence, pour les intérimaires, de «licenciements pour un oui, pour un non» ainsi que d'une inégalité de traitement en comparaison avec le personnel permanent. Les conditions de travail sont invraisemblablement mauvaises et les travailleurs sont sérieusement exploités. En 2007, le gouvernement a dû intervenir et mettre en place une législation interdisant les agences d'emploi privées. L'action en justice intentée par les agences contre la législation et le gouvernement a fait l'objet d'un jugement de la Cour suprême en 2009: les agences ont été déboutées. Son gouvernement met actuellement en place un cadre législatif approprié concernant les agences d'emploi privées et lutte contre l'exploitation des travailleurs. Une législation concernant ce secteur de l'intérim rendra leurs affaires moins lucratives et mettra un coup d'arrêt à l'exploitation des travailleurs. Il se félicite de l'aide du BIT pour concevoir cette législation et fait remarquer que les agences d'emploi privées ont simplement facilité le recrutement et le placement mais n'ont été créatrices d'aucun nouvel emploi.

-
23. La représentante du gouvernement de la Suisse évoque la législation à la fois libérale et équilibrée de son pays concernant les services publics d'emploi et les agences privées, législation qui régule et contrôle les activités des agences afin de promouvoir l'efficacité, le bon fonctionnement du recrutement et du placement, et d'éliminer les mauvaises pratiques. Plus de 5 000 agences d'emploi privées en Suisse jouent, avec les services publics d'emploi, un rôle important sur le marché du travail. Ces agences sont innovantes et il convient de protéger les travailleurs temporaires. En Suisse, la protection collective du travail est obligatoire et elle inclut les droits syndicaux, les horaires de travail et les salaires minimums. La loi helvétique impose que tout travailleur temporaire soit protégé par un contrat de travail écrit. L'augmentation du travail temporaire correspond à la volatilité du marché du travail, et les agences ont contribué à améliorer la flexibilité tout en maintenant la stabilité. En Suisse, les activités de placement ont bénéficié de l'Accord sur la libre circulation des personnes, les travailleurs de l'UE et de l'AELE sont les bienvenus, et les salaires courants comme les conditions de travail doivent être respectés. La proportion de relations d'emploi à court terme est restée stable depuis les années quatre-vingt-dix, et le niveau de l'emploi intérimaire par rapport au nombre total de travailleurs est proche de la moyenne européenne. Elle recommande que le BIT entreprenne des recherches pour identifier la contribution apportée par les agences d'intérim à la création d'emplois.
24. Le représentant du gouvernement du Niger note que, dans son pays, la législation est en place, que les agences d'emploi privées et de recrutement fonctionnent et ont joué un rôle important dans l'industrie minière et pétrolière. Le problème le plus important concernant ces agences est de veiller au travail décent. Des syndicats de travailleurs ont fait savoir au gouvernement que l'emploi à court terme était une de leurs préoccupations car, dans l'intérim, on ne respecte pas convenablement les conditions de travail décent. Plus d'une cinquantaine d'entreprises font appel aux agences et aux services publics de l'emploi.
25. Le coordinateur gouvernemental fait remarquer que le monde traverse l'une des pires crises économiques – défi énorme pour l'emploi. Les gouvernements reconnaissent l'importance des agences d'emploi privées, mais ce ne sont pas elles qui créent des emplois: elles se bornent à trouver les candidats possibles. L'expérience de la République islamique d'Iran a confirmé qu'il n'existe pas d'agence d'intérim qui soit vraiment bonne. Le gouvernement a commencé à former et conseiller les agences d'emploi privées, mais les efforts n'ont pas donné les résultats espérés. Le gouvernement doit rester vigilant concernant les agences d'intérim peu scrupuleuses, dont le seul objectif est de faire des bénéfices. La plupart des gouvernements ont le même problème, mis à part ceux qui ont ratifié la convention n° 181 – 23 pays jusqu'en octobre 2011 –, mais ils ne sont pas nombreux. Les gouvernements ont le devoir de lutter contre l'exploitation exercée par les agences d'emploi privées, dont certaines font l'objet de sérieuses préoccupations.
26. Se basant sur ces débats, le secrétaire exécutif donne quelques éléments susceptibles de consensus concernant le point 1, en précisant qu'il faut insister sur les conditionnels tels que «seraient susceptibles de» ou «pourraient». Il résume les points faisant l'objet d'un consensus potentiel comme suit:
- Si elles sont bien réglementées et si elles respectent, dans la pratique, les droits des travailleurs tels qu'ils sont définis dans les normes internationales du travail, les agences d'emploi privées peuvent contribuer à la création d'emplois et au travail décent.
 - Pour étudier l'impact des agences d'emploi privées sur le marché du travail, il nous faut privilégier une vision plus large et examiner notamment leur impact sur l'emploi global et sur la situation économique.

- La convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997, prévoit de protéger les travailleurs comme les employeurs, et il convient d'approfondir les recherches sur la portée et les incidences de la convention n° 181 sur le marché du travail.
- La lutte contre les agences «sans scrupules» et les pratiques illégales est une cause commune tout comme la nécessité de mieux surveiller les agences pour s'assurer qu'elles respectent bien les principes établis dans la convention n° 181.
- Il s'avère nécessaire d'engager un véritable dialogue social sur les questions portant sur le travail intérimaire mais aussi de renforcer la liberté syndicale et la négociation collective. Les entreprises utilisatrices doivent aussi engager un dialogue social avec les travailleurs intérimaires.
- Les principes et droits fondamentaux au travail doivent être respectés dans tous les cas, également par les agences d'emploi privées.

Les points n'ayant pas fait l'objet d'un consensus sont les suivants:

- Il importe d'établir des critères pour définir dans quels cas il convient de recourir aux travailleurs intérimaires, en fixant notamment des limites aux conditions dans lesquelles le recrutement des intérimaires est autorisé et en définissant un pourcentage maximal de travailleurs intérimaires dans la main-d'œuvre totale des entreprises utilisatrices.
- Le travail avec une agence d'emploi privée n'est ni la meilleure ni la pire forme de travail temporaire.
- L'investissement crée du travail, les entreprises utilisatrices créent des emplois et les agences d'emploi privées visent à rapprocher l'offre et la demande d'emplois.
- Certaines agences qui exercent leur activité en toute légalité n'en violent pas moins les droits des travailleurs.

27. Un participant des employeurs de la CIETT fait remarquer qu'ils n'ont reçu aucune information ou plainte de la part de travailleurs concernant des agences qui porteraient atteinte à leur droit à la négociation. Ces agences dépensent énormément d'argent et d'investissements pour leurs employés mais, d'après ce qu'ils ont entendu dire de la part des gouvernements et des travailleurs, il semblerait que seuls les pays n'ayant pas ratifié la convention puissent être cités à cet égard. Le groupe des employeurs confirme que les agences d'emploi privées sont *réellement* créatrices d'emplois.

28. La porte-parole des travailleurs s'inquiète des termes retenus pour les points ayant fait l'objet d'un consensus. Son groupe préférerait que le forum prenne en compte l'impact global du travail intérimaire sur l'ensemble de l'économie, et plus particulièrement sur le marché du travail, et ne perde pas de vue le résultat recherché de la réglementation. Elle précise que la principale forme d'emploi devrait être l'emploi en direct, avec contrat à durée indéterminée et égalité de traitement pour tous les travailleurs réguliers. Les entreprises ne devraient pas avoir recours aux agences d'intérim pour contourner la négociation collective. Il faut promouvoir le droit des travailleurs à la liberté d'association, tel que défini dans les conventions n^{os} 87 et 98 ainsi que dans la recommandation n° 196. Ils apprécient que l'on ait l'intention de faire des recherches sur les effets et les conséquences du travail intérimaire, mais ils ne reconnaissent pas certains points de la discussion qui vient d'avoir lieu, comme par exemple le fait que le travail intérimaire ne serait peut-être pas la pire forme de travail temporaire. Ils sont parfaitement d'accord pour que l'on lutte contre l'usage criminel ou illégal du travail intérimaire, mais ils constatent aussi que les agences fonctionnant dans le cadre de la loi violent gravement les droits des

travailleurs, et ils s'opposent à ce que des agences assurent la totalité des recrutements de toute une entreprise. Le travail du BIT devrait essentiellement consister à protéger et étendre les droits des travailleurs plutôt qu'à faciliter les activités des entreprises, en particulier lorsque ces activités sont nuisibles aux travailleurs, et il faut plus insister sur la négociation collective et le dialogue social. Les conclusions devraient concerner les agences d'emploi privées qui fonctionnent dans la légalité mais ne garantissent pas l'égalité et interdisent l'accès aux droits fondamentaux.

Point 2. Les agences d'emploi privées – Réglementation, surveillance et contrôle

29. Une participante des travailleurs de l'UNI Global Union affirme que, hors des limites de l'Europe, la grande majorité des travailleurs temporaires n'est pas protégée des conventions collectives. Le statut des travailleurs intérimaires étant par définition instable, il n'est pas possible de mettre en place des syndicats. Seul l'emploi direct permet de garantir la liberté d'association. Le conseil d'administration de l'UNI Global Union a encouragé le protocole d'accord passé avec les membres de la CIETT, et ils ont entamé un dialogue social. Elle cite l'exemple de l'Italie qui protège les travailleurs intérimaires en liant étroitement leurs salaires à ceux versés aux employés permanents de l'entreprise utilisatrice.
30. Un participant des travailleurs de l'Uruguay fait remarquer que la réalité quotidienne des travailleurs de son pays est bien différente du tableau dépeint par les orateurs précédents. Sa fédération a compris que la convention n° 184 est un instrument fort utile pour réglementer, surveiller et contrôler les agences d'emploi privées, comme le prouve son pays, mais la convention ne porte pas sur tous les aspects du travail en intérim. Il comprend fort bien que les dispositions de cette convention ne puissent faire l'objet d'un débat, mais il serait utile qu'il y ait des directives sur des sujets tels que la durée minimale et maximale appropriée des contrats d'intérim, les raisons permettant de faire appel à des travailleurs intérimaires (postes temporaires ou saisonniers à pourvoir, maladie, congés de maternité, etc.) ou encore la protection de la liberté d'association et le droit à un salaire minimum.
31. Un participant des travailleurs du Danemark souhaite expliquer que, si le Danemark a derrière lui une longue tradition de négociations collectives, les agences d'emploi privées qui ne respectent pas le cadre des réglementations posent des problèmes. Le nouveau gouvernement du Danemark rédige actuellement une nouvelle législation qui permettrait aux autorités compétentes de geler les comptes bancaires des agences qui violent la loi.
32. Le secrétaire du groupe des travailleurs fait remarquer que les employeurs n'ont cessé d'insister sur l'importance de l'efficacité du marché du travail et de la réglementation. Mais, tout comme la Banque mondiale dans ses rapports intitulés «Doing Business» [facilité de faire des affaires] attribue les notes les plus élevées aux pays qui sont allés jusqu'aux pires dérégulations des marchés du travail et ont balayé toute protection des travailleurs, «l'indice d'efficacité réglementaire» figurant dans le rapport de la CIETT⁵ a été mis en place pour récompenser les meilleures performances des pays ayant éliminé tous les obstacles au développement du travail en intérim. En fait, ce que la CIETT entend par réglementation consiste à supprimer toutes les protections réglementaires. Le développement du travail décent est aligné sur le développement des agences. Le groupe des travailleurs est préoccupé par le fait que les agences d'emploi privées préfèrent opérer là où il existe peu de réglementations n'imposant pas, par exemple, de faire bénéficier les travailleurs intérimaires de la protection sociale. Les agences semblent considérer les réglementations

⁵ *Ibid.*, pp. 85-86.

comme autant d'obstacles à leur façon de fonctionner. Le travail décent n'est pas l'une des conséquences automatiques de la ratification de la convention n° 181. Le travail décent implique que les travailleurs, les employeurs et les gouvernements rassemblent leurs efforts pour déterminer quand et comment l'on peut faire appel au travail intérimaire et pour en définir les limites. Les conditions d'emploi doivent être négociées entre les travailleurs, l'entreprise utilisatrice et les agences d'emploi. Elles ne devraient pas être prédéterminées par des accords contractuels entre l'agence et l'entreprise utilisatrice.

- 33.** Le porte-parole des employeurs déclare que le forum devrait reconnaître que le travail intérimaire est décent, répond aux critères de santé et de sécurité, qu'il est légal et peut être une phase intermédiaire menant à un emploi direct, avec contrat à durée indéterminée. Il fait remarquer que les interventions des travailleurs ont essentiellement insisté sur la question consistant à savoir si les travailleurs intérimaires se substituent à une partie du personnel permanent. En ce qui le concerne, il souhaite insister sur le fait que les agences d'emploi privées ont aidé à remplacer le travail illégal et que l'étude de la CIETT prouve bien cette tendance. Les employeurs ont soutenu la promotion de toutes les conventions précédemment citées et, comme le soulignent les conventions n^{os} 98 et 181, il faut protéger le droit des employeurs à la négociation.
- 34.** Un participant des employeurs de la CIETT précise que le rapport CIETT/BCG explique que l'indice de l'efficacité en matière de réglementation a pour objectif d'arriver à des réglementations équilibrées concernant la protection sociale, le droit à la négociation, la contribution aux politiques de l'emploi, la fourniture de services et le droit d'établissement, ce qui ne signifie pas que le but de l'indice est la disparition de toutes les restrictions. Il souligne que cette branche ne peut fonctionner convenablement sans une réglementation adéquate et que c'est précisément pour cette raison que les employeurs encouragent la ratification de la convention n° 181, comme la mise en œuvre de la convention et la recommandation n° 188 pour les pays qui ne l'ont pas encore fait. Tous les pays européens sont en train de revoir leurs législations nationales concernant les agences d'emploi privées, ceci dans le contexte de la mise en œuvre de la Directive de l'UE relative au travail intérimaire (2008/104/CE).
- 35.** Une participante des employeurs de la Confédération européenne des agences d'emploi (Eurociett) souligne que les agences doivent être reconnues en tant qu'employeurs et que les réglementations doivent être équilibrées afin de leur permettre de fonctionner. Elle décrit les différentes sources de réglementations, aux échelons international (convention n° 181 et recommandation n° 188), européen (la Directive), national, sectoriel ou encore à l'échelon de l'entreprise (conventions collectives). Les codes de conduite sont également une forme d'autorégulation. Il faut bien faire la différence entre les agences d'emploi privées qui respectent ces réglementations et les opérateurs sans scrupules. Il faut donc faire usage des mesures d'encouragement comme des sanctions appropriées. Leur approche répond à trois grands principes: pas de frais demandés à ceux qui cherchent un emploi; rémunération, santé et sécurité, conditions de travail équitables; pas d'entrave à la liberté d'association ou à la négociation collective, ni pour les travailleurs ni pour les employeurs. La pléthore de réglementations et le manque de contrôle de ces dernières posent un sérieux problème.
- 36.** Un participant des employeurs des Etats-Unis insiste sur la nécessité de reconnaître les agences d'emploi privées comme étant de vrais partenaires de la négociation collective et de légiférer de manière adaptée pour combattre les entreprises sans scrupules. Il souligne que les agences d'emploi privées créent des emplois et que nombre de travailleurs temporaires choisissent librement cette forme de travail.
- 37.** Un participant des employeurs des Pays-Bas cite l'exemple de la réglementation et du dialogue social néerlandais. Les partenaires sociaux ont négocié les conditions d'emploi et mis en place des fonds destinés à la protection sociale, la retraite et la formation. Les

agences qui ne respectent pas la convention collective paient des amendes même s'il s'agit du non-respect de l'égalité des salaires.

38. Une participante des employeurs de la Suède décrit le système de réglementation suédois, également en place en Finlande et au Danemark. Il existe quatre conventions collectives concernant le travail temporaire et 29 syndicats les ont signées. Pour être autorisées à fonctionner, les agences d'emploi doivent: exercer durant une année probatoire avant de recevoir l'autorisation officielle, signer des conventions collectives, être financièrement fiables, payer leurs impôts, prendre une assurance responsabilité; elles doivent aussi respecter le code de conduite et se soumettre tous les ans à une évaluation afin d'obtenir le renouvellement de leur autorisation.
39. Un participant des employeurs du Royaume-Uni déclare que les membres de sa confédération proposent de très bonnes possibilités d'emploi aux travailleurs et que leurs agences d'emploi privées prennent les réglementations du gouvernement du Royaume-Uni très au sérieux. Aux côtés du Trade Unions Congress (Confédération des syndicats britanniques), ils participent à un travail très concret et important d'un comité de conformité, chargé de faire connaître les droits des travailleurs intérimaires. Il est fier de la contribution positive que les agences apportent au marché du travail. Il espère que l'on pourra, durant ce forum, parler des bonnes pratiques, des codes de conduite, de la formation et de la professionnalisation.
40. Un participant des employeurs de la France explique que, dans son pays, les agences préfèrent être réglementées par des conventions collectives. Toutes les confédérations syndicales françaises ont des relations avec les agences d'emploi privées mais aussi avec des travailleurs permanents. Dans les années quatre-vingt, les agences ont négocié le droit à la négociation collective et prévu un transfert de ces droits, de sorte que les travailleurs gardent les mêmes lorsqu'ils changent de société. Des informations plus détaillées figurent sur le site Web PRISME, qui propose un observatoire des activités des services d'emploi.
41. Un participant des employeurs du Mexique décrit le contexte de son pays, basé sur la convention (n° 96) sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949. Elle a été ratifiée en 1991. Cependant, les agences d'emploi privées mexicaines affiliées à la CIETT ne font plus payer les travailleurs et restent compétitives, tout en respectant les réglementations sur la protection des droits des travailleurs et en participant au dialogue social.
42. La représentante du gouvernement de la Suisse explique quelles sont les réglementations protégeant les travailleurs temporaires. Si elles travaillent à l'étranger, les agences d'intérim doivent recevoir l'autorisation du canton et du gouvernement fédéral. Elles doivent également consigner un dépôt de garantie non négligeable afin d'assurer le paiement des indemnités de départ des employés. Les sociétés qui violent la législation helvétique s'exposent à des sanctions pénales ou des amendes.
43. Le coordinateur gouvernemental considère que le document thématique est utile pour les discussions du forum mais que les recherches à venir devraient accorder plus d'attention aux pays en voie d'industrialisation ou émergents, où les agences d'emploi privées jouent un rôle plus actif sur le marché du travail. Le Bureau devrait encourager la ratification de la convention n° 181 et donner plus de détails sur les effets induits par sa mise en œuvre. Les gouvernements encouragent également le Bureau à partager les leçons retenues et les bonnes pratiques ainsi que les problèmes potentiels découlant de la mise en œuvre intégrale de la convention n° 181. Les gouvernements reconnaissent la nécessité de réglementer et d'agréeer les agences d'emploi privées et les entreprises utilisatrices.
44. La porte-parole des travailleurs met en garde contre le fait que la convention n° 181 ne fixe que des normes minimums: le forum doit réfléchir à la signification, l'étendue, l'application et l'impact de la convention. Ensuite, il doit considérer *toutes* les agences

(et pas uniquement celles situées en Europe) et reconnaître les différences entre divers types d'agences et la manière dont elles doivent être réglementées. La réglementation doit porter sur les activités illégales exercées par des opérateurs sans scrupules, mais aussi sur le non-respect de la part de certains adhérents de la CIETT. La négociation triangulaire entrave la négociation collective traditionnelle. Les travailleurs sont d'avis qu'il est important de faire participer les entreprises utilisatrices au dialogue social et à la négociation collective. L'autorégulation par les codes de conduite ne saurait remplacer les normes nationales ou internationales du travail. Le fait que les employeurs ont rejeté explicitement et à plusieurs reprises le droit fondamental à l'égalité de traitement et à la non-discrimination est une grande préoccupation pour le groupe des travailleurs – les employeurs ont préféré parler de «rémunération équitable» pour les travailleurs d'agences plutôt que de «rémunération égale», temps de travail «équitable» et «équité» en ce qui concerne la santé, la sécurité et les conditions de travail au lieu de parler d'«égalité».

45. Le porte-parole des employeurs répond que le débat sur la convention n° 181 remplirait à lui seul tout l'ordre du jour. Les responsabilités des agences et des entreprises utilisatrices concernant l'ensemble des droits des travailleurs et des conditions de travail figurent dans les articles 11 et 12 de la convention. Le forum devrait encourager la multiplication des ratifications.

46. Le président résume les points faisant l'objet d'un consensus:

- Tous s'accordent à reconnaître la nécessité de réglementer les agences; cette réglementation doit reposer sur des normes internationales du travail qui sont pertinentes.
- La réglementation doit être sans parti pris; elle doit promouvoir le travail décent et protéger les travailleurs en les faisant bénéficier de la législation du travail, de la sécurité sociale, des congés et des droits à pension ainsi que de l'accès à la formation, mais elle doit parallèlement garantir la flexibilité du marché du travail en tenant compte du rôle complémentaire des agences d'emploi privées à cet égard.
- Il convient de promouvoir les conventions n^{os} 87, 98 et 181 ainsi que leur application effective, de même que l'application des recommandations n^{os} 188 et 198. La convention n° 181 et la recommandation n° 188 fournissent un cadre de réglementation et de surveillance aux niveaux national et sectoriel. En conséquence, la réglementation a un rôle de promotion qui doit permettre une surveillance et un contrôle efficaces, faisant intervenir le gouvernement et les partenaires sociaux sur un pied d'égalité. C'est par le dialogue social que ce processus pourra être mené à bien. Il peut s'avérer utile de compléter ces mécanismes de réglementation, de surveillance et de contrôle par des recueils de directives pratiques.

Point 3. Les droits et les conditions de travail des travailleurs intérimaires

47. Une participante des employeurs des Etats-Unis déclare qu'en ce qui concerne le débat sur le point 3 son groupe entend souligner le rôle actif que joue son secteur pour encourager les droits et les conditions de travail de ses travailleurs. Les employeurs vont mettre l'accent sur certains domaines et citer des exemples provenant de différents pays. Elle indique que le travail en intérim, lorsqu'il est convenablement réglementé, procure un travail décent aux employés et l'on ne saurait l'associer à un travail précaire. Les salaires sont équitables, la relation d'emploi clairement définie, les conditions transparentes et sans ambiguïté, ceci conformément à un contrat signé par les deux parties, et différents

systèmes législatifs nationaux permettent aux travailleurs de faire appel ou de trouver des solutions.

48. Un participant des employeurs du Portugal parle d'un médiateur indépendant pour le personnel des agences, au Portugal et en Belgique, médiateur reconnu à la fois par les partenaires sociaux et les pouvoirs publics et qui veille à la protection des travailleurs intérimaires. Ce système de médiation est un mécanisme permettant aux pouvoirs publics et aux partenaires sociaux de collaborer à la réglementation du travail temporaire et de surveiller que les agences respectent les principes éthiques de leur secteur. On trouve, sur le site Web du médiateur, des informations juridiques, des rapports concernant les bonnes pratiques, et les travailleurs peuvent remplir un questionnaire en ligne. Ils peuvent remplir et signer un questionnaire concernant la conformité à la loi et, en 24 heures, ils reçoivent la réponse à leurs questions. Le rapport du médiateur est publié tous les ans et présenté publiquement aux partenaires sociaux. Il est d'avis, comme son collègue belge, que le travail du médiateur dans le domaine de l'intérim est un bon exemple pour améliorer la confiance du public et fournir des informations aux travailleurs intérimaires.
49. Un participant des employeurs de l'Argentine décrit la situation dans son pays où la législation comme le gouvernement protègent les droits des travailleurs. C'est dans des circonstances précises que l'on peut faire appel aux travailleurs intérimaires, ces derniers bénéficiant de trois niveaux de garanties: les sociétés doivent déposer un fonds de garantie, les agences donnent une protection santé, les travailleurs bénéficient d'une protection syndicale, d'une couverture sociale et santé; enfin, ils sont syndiqués. Quand les travailleurs changent de société, leur salaire ne peut baisser. Dans ce pays où 40 pour cent des travailleurs ne sont pas déclarés, les travailleurs intérimaires, eux, le sont sans exception. On lutte contre le travail des enfants et les personnes handicapées sont protégées. Une importante proportion de jeunes passe par les agences pour trouver leur premier emploi. En comparaison avec les autres entreprises, les jeunes de moins de 25 ans sont nombreux dans les agences d'intérim. Les syndicats considèrent que ces agences sont à l'origine de graves problèmes, mais le vrai problème n'est pas les agences, c'est le travail illégal. Grâce à la convention n° 181, le gouvernement pourrait faire disparaître le travail non déclaré en proposant aux agences d'emploi privées des conditions plus flexibles et plus sûres. Les relations professionnelles étant vitales, il demande le soutien du BIT pour améliorer le dialogue avec les syndicats.
50. Une participante des employeurs de l'Espagne parle de l'égalité des rémunérations dans son pays où les agences de travail temporaire sont récentes. Dans les années quatre-vingt-dix, le dialogue social et les négociations entre agences et fédérations syndicales ont permis d'améliorer la réglementation de ce secteur. En ratifiant la convention n° 181 en 1999, l'Espagne est arrivée à une égalité de rémunération et de traitement. La Directive de l'UE relative au travail intérimaire réitère le principe «à travail égal, salaire égal et conditions de travail égales», que ce soit pour les travailleurs intérimaires ou permanents. Les agences et les syndicats participent également à la négociation collective afin de développer la formation professionnelle et la formation sur la santé et la sécurité au travail. Elle insiste sur le fait qu'en Espagne les travailleurs intérimaires bénéficient d'un traitement et d'un salaire identiques à ceux des travailleurs permanents.
51. Un participant des employeurs de l'Allemagne signale que la Fédération allemande des agences d'emploi privées (BAP) rassemble quelque 2 000 agences, allant des PME jusqu'aux acteurs internationaux. Avec quelque 40 millions de personnes actives et un taux de chômage de 7 pour cent, le marché du travail allemand se porte bien. Cette réussite allemande a démarré en 2003-04 avec la mise en œuvre d'importantes réformes du marché du travail et la libéralisation des agences d'emploi, qui ont donc contribué au succès. Sur la base de la nouvelle réglementation, sa fédération a signé des conventions collectives avec sept syndicats allemands, dont deux sont parmi les plus puissants du monde. Les travailleurs bénéficient de la protection découlant de toutes les réglementations sur le

travail et la protection sociale, et les agences doivent leur en garantir le bénéfice. Conformément aux conventions collectives, les agences accordent de 24 à 30 jours de congés payés par an (contrairement aux 20 jours statutaires), versent des indemnités maladie et autres prestations. Il fait remarquer que, dans certains cas, les conditions de travail des intérimaires sont meilleures que celles des salariés de l'entreprise utilisatrice. Ceci est particulièrement exact dans le secteur des abattoirs, où les travailleurs intérimaires qui ont été finalement recrutés par l'entreprise utilisatrice préfèrent démissionner pour revenir en tant qu'intérimaires car les conditions de travail accordées par les agences sont meilleures.

- 52.** Un participant des employeurs de la CIETT explique que, dans les pays où la législation est adéquate, travailleurs intérimaires comme permanents bénéficient des mêmes prestations. Il existe, dans de nombreux pays, des régimes complémentaires de protection sociale. Et, quel que soit le cas, les agences doivent garantir un traitement équitable.
- 53.** Un participant des employeurs des Pays-Bas donne plus d'informations sur la formation professionnelle proposée par les agences. Dans de nombreux pays européens, les travailleurs peu qualifiés ont besoin d'une formation afin de bénéficier de nouvelles opportunités d'emploi; 70 pour cent des travailleurs bénéficiant d'une formation professionnelle ont moins de 25 ans.
- 54.** La porte-parole des travailleurs demande que l'on cite des exemples concrets provenant de syndicalistes venus de pays non européens et non membres de la CIETT. L'évolution du secteur des agences d'emploi privées entrave la liberté d'association et la négociation collective; elle remplace les contrats à durée indéterminée accordés en direct par les entreprises par des contrats précaires. Les travailleurs intérimaires sont plus vulnérables et ne peuvent exercer leurs droits, alors que les salariés en contrat à durée indéterminée le peuvent. Elle insiste sur l'importance de l'égalité de traitement, qui va bien au-delà du traitement équitable. C'est pourquoi les travailleurs proposent que:
- le contrat de travail standard ne soit autre qu'un contrat à durée indéterminée, signé en direct avec l'entreprise;
 - les agences ne fassent payer aucuns honoraires aux travailleurs;
 - les travailleurs aient un contrat de travail écrit mentionnant bien leurs conditions de travail;
 - les travailleurs intérimaires bénéficient des informations relatives à la santé et sécurité sur le lieu de travail et qu'ils aient librement accès aux équipements de protection;
 - les travailleurs intérimaires comme permanents bénéficient de l'égalité de traitement, y compris de la liberté d'association et du droit à la négociation collective.
- 55.** Un participant des travailleurs de l'Allemagne répond à la description des conditions de travail faite par le participant allemand des employeurs. La convention collective des travailleurs permanents des abattoirs est plus intéressante que le contrat proposé par l'agence d'intérim. L'entreprise utilisatrice a menacé les travailleurs qui demanderaient une augmentation de salaire de sous-traiter leur emploi auprès des agences qui payaient moins. Les 24 jours de congés annuels payés aux travailleurs intérimaires ne sont autres que les congés statutaires; ils ne sont donc pas «accordés par l'agence» et le but de la négociation collective est d'arriver à 36 jours de congés annuels.
- 56.** Une participante des travailleurs de la France s'inquiète du fait que, dans le secteur des services privés comme dans d'autres secteurs économiques, les travailleurs intérimaires ne servent qu'à répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises. Dans la plupart des

pays, le travail intérimaire n'a rien à voir avec les conventions collectives et l'égalité de traitement, il tient peu aux variations saisonnières ou aux pics de demande, mais il est surtout caractérisé par le dumping social et l'affaiblissement de la négociation collective au sein de l'entreprise utilisatrice. Lorsqu'ils changent souvent de poste, les intérimaires ne connaissent pas les politiques et processus des entreprises et il faudrait réfléchir à ce que sont, dans les entreprises utilisatrices, leur accès à la formation, leurs informations sur la santé et la sécurité et leurs heures supplémentaires.

- 57.** Un participant des travailleurs de la Fédération internationale des travailleurs de la chimie, de l'énergie et des mines (ICEM) fait remarquer que, lors du débat sur la négociation collective, il y a eu plus de controverse que d'éclaircissements. Si les conventions n^{os} 87 et 98 sont étroitement liées, elles sont là pour garantir des types de droits qui ne sont pas identiques. Comme l'a confirmé le Comité de la liberté syndicale, ces deux conventions définissent les droits des organisations patronales et des syndicats de travailleurs. La liberté syndicale signifie que les employeurs ne doivent pas interférer dans les droits des travailleurs à constituer un syndicat et à s'y inscrire et que, si les employeurs souhaitent s'organiser en associations, les gouvernements ne peuvent interférer. Le droit à la négociation collective n'est pas un droit unilatéral et les travailleurs ne peuvent déclarer bénéficiaire unilatéralement de ce droit qui nécessite une réponse des employeurs. Le gouvernement doit promouvoir le droit à la négociation collective. Les travailleurs ont tendance à se syndiquer sur une base sectorielle, mais ils ne peuvent faire valoir qu'ils ont le droit de s'organiser et de négocier sur cette même base sectorielle. Pour pouvoir garantir la négociation collective, la convention n^o 181 nécessite que l'on consulte les associations patronales et les syndicats de travailleurs les plus représentatifs. La convention ne précise pas comment organiser la négociation collective ni qui doit négocier. Il demande donc des éclaircissements – les organes de surveillance de l'OIT reconnaîtront le problème et décideront qui est l'employeur légitime dans une relation de travail triangulaire (souvent déguisée). Il est important de réagir à ces questions, au niveau national, et de veiller à ce que, lors d'une négociation collective, les véritables décideurs y participent.
- 58.** Le représentant du gouvernement de la Suisse fait remarquer qu'en vertu de la législation suisse les travailleurs recrutés par l'intermédiaire d'agences d'emploi privées bénéficient des mêmes droits que les travailleurs permanents, par exemple en matière de sécurité sociale, de retraite et de congés. Cependant, la durée de leur préavis est plus courte: deux jours s'ils ont travaillé jusqu'à trois mois; sept jours s'ils ont travaillé de quatre à six mois. Les contrats doivent être écrits et mentionner toutes les conditions clés de l'emploi. Toute agence qui déroge à la législation perd son autorisation d'opérer; ceci permet de garantir le respect des dispositions légales et des conventions collectives. Si les contrats des agences ne respectent pas la loi, ces agences sont dans l'obligation d'y remédier rapidement. La Suisse réglemente le travail en intérim, mais son but n'est pas d'encourager les agences en tant que telles; le pays fait le lien entre développement des agences, protection des intérimaires et amélioration de leurs conditions de travail. Le BIT devrait renforcer les conseils techniques transmis aux Etats Membres et faire des recherches sur le pays ayant, ou non, ratifié la convention n^o 181. Il devrait faire la différence entre les pays qui s'opposent à la convention et ceux qui, comme la Suisse, n'ont pas ratifié la convention pour des raisons inhérentes à leurs systèmes nationaux.
- 59.** La représentante du gouvernement de l'Autriche explique que, dans son pays également, les travailleurs recrutés par l'intermédiaire des agences d'emploi bénéficient des mêmes droits que les travailleurs permanents, ceci en application d'une loi de 1988 sur le travail temporaire, et que les intérimaires bénéficient des conventions collectives applicables dans les entreprises utilisatrices. Il est donc interdit de faire appel au travail en intérim pour affaiblir le droit des travailleurs à la négociation collective.

-
- 60.** Un observateur de la Commission européenne remercie le Bureau d'avoir organisé ce forum et trouve le document de travail très riche en informations. L'atelier d'octobre 2009 a permis des débats très fructueux, et l'heure est venue de dresser un bilan des progrès accomplis depuis. Il est important de ratifier la convention n° 181 à la promotion de laquelle participe la Commission européenne – 12 Etats membres l'ont ratifiée. Depuis la crise économique de 2009, les agences d'intérim ont connu une reprise, et ce sont les secteurs des services privés qui ont le plus gros potentiel de croissance d'emploi par agence d'intérim. En juin, la convention (n° 189) concernant le travail décent pour les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011, a été adoptée, protégeant les personnes recrutées ou placées par les agences d'emploi privées de toutes pratiques abusives. En 1991, l'UE s'est intéressée aux agences d'emploi privées et a rédigé une directive ayant pour objectif d'améliorer la santé et la sécurité au travail des travailleurs sous contrats à durée déterminée ou contrats d'intérim. En 2002, on a rédigé un projet de proposition d'une directive relative au travail intérimaire, et la directive a été adoptée en 2008. Afin d'être en conformité avec cette directive pour décembre 2011, tous les Etats membres de l'UE ont revu leurs législations nationales et adopté des dispositions. La directive garantit aux travailleurs intérimaires l'égalité de traitement dès le premier jour de leur entrée en fonction – ils doivent bénéficier des mêmes conditions de travail et d'emploi que les employés permanents (en particulier rémunération, durée du travail, congés payés et mesures non discriminatoires). Dans des conditions très strictes, certaines dérogations sont possibles, mais les partenaires sociaux doivent être consultés et participer activement à leur mise en œuvre. Les réglementations sur l'interdiction ou la limitation du travail intérimaire ont également fait l'objet d'une refonte et ne peuvent être justifiées que pour des raisons d'intérêt général – essentiellement afin de protéger les travailleurs concernés, de faire respecter les exigences de sécurité et de santé ou de veiller à ce que les marchés du travail fonctionnent convenablement et en évitant les abus. On ne doit pas faire payer ni frais ni autres honoraires aux travailleurs intérimaires, qui devraient avoir accès aux mêmes équipements collectifs que les travailleurs permanents. Les organismes représentant les travailleurs intérimaires ou les entreprises utilisatrices doivent prendre en compte les intérimaires. Les Etats membres doivent mettre en place des mesures appropriées en cas de non-respect de la directive par les agences ou les entreprises utilisatrices, et ils doivent appliquer des sanctions en cas de violation des dispositions de mise en œuvre nationales. On compte maintenant, au sein du comité de l'UE, dix ans de débats fructueux sur le dialogue social concernant le travail intérimaire. La directive doit être source de meilleures conditions concernant le développement et l'amélioration du travail intérimaire au sein de l'Union européenne.
- 61.** Le porte-parole des employeurs souligne que 80 pour cent des revenus dégagés par les agences proviennent d'Europe et des Etats-Unis et 20 pour cent d'autres pays. D'après une recherche indépendante, la CIETT représente 90 pour cent du marché mondial du travail temporaire et 44 pays différents. La ratification de la convention n° 181 laisse moins d'espace au travail précaire. Les expressions «traitement équitable» et «égalité de traitement» ne signifient pas la même chose, et la convention n° 181 traite cette question. Les questions de rémunération doivent faire l'objet de décisions nationales. Le forum doit débattre de rémunérations et de traitements «équitables» (plutôt que d'égalité des rémunérations ou traitements).
- 62.** Le secrétaire du groupe des travailleurs répond en insistant sur le fait que la rémunération est une question de droits. La rémunération doit-elle être fixée par des critères que les employeurs considèrent comme équitables ou par la négociation collective? C'est au niveau mondial qu'il faut faire des recherches sur le travail temporaire – pour l'instant le débat a été limité. Il y a des pays où l'on a détruit des emplois syndiqués dans des secteurs couverts par l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA). Aux Etats-Unis par exemple, le développement du travail temporaire a conduit à une détérioration des conditions de travail et un recul des prestations. Il cite d'autres exemples: l'Afrique du

Sud, l'Inde et le Pakistan, où les emplois syndiqués ont disparu tandis que les agences se développaient. Il exhorte les gouvernements, les syndicats et les organisations patronales à travailler ensemble pour identifier les obstacles réels que pose la croissance d'emploi par agence de travail intérimaire pour l'Agenda du travail décent.

63. Un participant des employeurs des Etats-Unis signale que, dans son pays, le pourcentage d'intérimaires, par rapport à l'ensemble de la population active, est tombé en trois ans de 2 pour cent à 1,7 pour cent. Donc, le remplacement de travailleurs permanents par des intérimaires – comme le prétendent les travailleurs – n'est pas vraiment apparent aux Etats-Unis.

64. Le président résume les points faisant l'objet d'un consensus:

- Une réglementation appropriée est nécessaire pour garantir le respect des principes et droits fondamentaux au travail, conjuguée à des mesures de protection spéciales négociées par les partenaires sociaux dans un esprit de respect et de considération mutuels. La réglementation doit prendre en compte les normes fondamentales du travail de l'OIT, portant notamment sur la liberté syndicale et la négociation collective.
- L'égalité de traitement est indispensable pour les travailleurs intérimaires en ce qui concerne notamment la rémunération, la sécurité et la santé au travail, la formation professionnelle, le recrutement et le licenciement ainsi que les informations relatives aux postes vacants et à leurs modalités d'accès dans les entreprises utilisatrices.
- Les conventions collectives conclues au niveau sectoriel et applicables aux syndicats, aux agences d'emploi privées et aux entreprises utilisatrices font partie du processus de réglementation de ces agences. Les gouvernements, les travailleurs et les employeurs doivent agir en tant que partenaires et œuvrer sur un pied d'égalité pour surveiller ces mécanismes de réglementation et leur application effective.
- C'est aux gouvernements qu'il incombe de promouvoir les conditions et les cadres propices à la négociation collective afin d'assurer de bonnes relations de travail entre les différents secteurs.
- Le travail intérimaire doit être décent, sans danger et légal, et doit contribuer, dans la mesure du possible, à encourager l'emploi permanent direct et de durée indéterminée. Aucuns honoraires ou frais ne doivent être à la charge des travailleurs. Ils doivent recevoir des contrats écrits spécifiant leurs droits et leurs conditions d'emploi et leur fournissant des informations leur permettant de faire valoir leur droit à l'égalité de traitement sur le lieu de travail.
- Le dialogue tripartite s'impose pour pouvoir repérer les obstacles au travail décent de manière à garantir une application effective des dispositions de la convention n° 181.

Point 4. Promouvoir le dialogue social sur le travail intérimaire à l'échelle de l'entreprise et aux niveaux sectoriel et national

65. Une participante des employeurs de la Suisse pense qu'il est important de déterminer ce qu'il convient de faire afin de promouvoir le dialogue social pour les intérimaires, aux niveaux de l'entreprise, du secteur et national. A l'échelon national, toute action concernant le dialogue social doit être liée à la position des gouvernements puisque, dans de nombreux pays, la liberté d'association n'existe pas – le BIT et les partenaires sociaux

pourraient faciliter le dialogue dans les pays où la liberté d'association pose problème. A l'échelon de l'entreprise, on compte des centaines de milliers d'agences d'emploi privées, dont la plupart sont intransigeantes sur les droits et prestations des travailleurs et sur l'accès au dialogue social. A l'échelon sectoriel, elle trouve le forum actuel important car il constitue une forme de dialogue social et les participants ne doivent pas, à l'issue du forum, se sentir frustrés. A son avis, le dialogue social de l'UE n'a aucun sens. Dans certains pays, les agences prennent très au sérieux le dialogue social au niveau sectoriel; c'est le cas en Belgique, en Finlande, en France, en Norvège, en Suède et en Suisse, mais le dialogue social doit aussi exister dans d'autres pays. Le problème de la représentation des travailleurs dans le secteur de l'intérim tient au fait que les travailleurs sont bien organisés et encouragent les autres à faire de même. Elle demande aux travailleurs de refuser de travailler pour des agences qui opèrent sans respecter la loi et également que l'on ramène les travailleurs exploités dans un environnement de travail sûr et sain.

66. Un participant des employeurs de l'Allemagne attire l'attention sur le travail réalisé en Allemagne en 2003-04 concernant les conventions collectives et précise que, depuis, ces conventions ont fait l'objet de plusieurs révisions. D'après lui, on a révisé, en faveur des travailleurs intérimaires, des points tels que l'échelle des salaires et les congés annuels.
67. Un participant des employeurs du Pérou cite la convention (n° 158) sur le licenciement, 1982, qui concerne «les travailleurs engagés aux termes d'un contrat de travail portant sur une période déterminée ou une tâche déterminée, ou engagés à titre occasionnel pour une courte période». Si le Pérou n'a pas ratifié cette convention, son syndicat avait souhaité qu'on le fasse et considère qu'il importe de promouvoir son application et sa ratification. Tout le monde aimerait avoir un contrat à durée indéterminée, mais le marché du travail du XXI^e siècle ne le permet plus. La convention (n° 176) sur la sécurité et la santé dans les mines, 1995, précise que «le terme employeur désigne toute personne physique ou morale qui emploie un ou plusieurs travailleurs dans une mine ainsi que, si le contexte l'implique, l'exploitant, l'entrepreneur principal, l'entrepreneur ou le sous-traitant». Le forum pourrait, de la même manière, reconnaître que les agences d'emploi privées sont des partenaires du dialogue social et veiller à la liberté d'association de leurs travailleurs. Les articles 1, 11 et 12 de la convention n° 181 garantissent déjà aux travailleurs le droit à la négociation collective et au dialogue social. Conformément à la législation péruvienne, les entreprises sont contraintes de respecter la loi et de donner aux travailleurs l'accès à la négociation collective. Le forum devrait encourager la ratification de la convention n° 181, qui garantit aux intérimaires recrutés par une agence le droit de se syndiquer.
68. Un participant des employeurs de l'Afrique du Sud déclare que, dans son pays, la négociation collective bi ou tripartite est très répandue et que, grâce à ces conventions, l'on a pu fixer des conditions concernant des points tels que la liberté d'association, le règlement des différends, la santé et la sécurité, les prestations, la retraite, la formation et l'amélioration des compétences. Ces conventions sont appliquées aux échelons de l'entreprise, du secteur ou de la région, aussi bien aux travailleurs permanents qu'aux intérimaires.
69. Un participant des employeurs du Japon déclare que l'association de services de recrutement qu'il représente a signé, conjointement avec la Confédération des syndicats japonais, une déclaration sur la manière d'améliorer le traitement des travailleurs intérimaires et de promouvoir les pratiques équitables dans ce secteur. Il a été difficile d'arriver à un accord, mais l'on est arrivé à une compréhension avec les syndicats, et la promotion et la multiplication du dialogue social continuent.
70. Un participant des employeurs du Brésil précise que l'on ne peut pas légiférer de la même manière dans tous les pays. Au Brésil, le dialogue est assez bon avec les syndicats sectoriels, mais l'on a noté des problèmes entre syndicats souhaitant représenter des

groupes différents de travailleurs. Il existe plus de 2 000 syndicats de travailleurs. Sa fédération négocie avec 200 d'entre eux, et l'on progresse.

71. Une participante des employeurs de l'Inde fait savoir qu'une fédération des agences d'emploi privées a vu le jour en juin 2011, mais elle reconnaît la nécessité d'une modification de la législation indienne. Celle-ci comporte actuellement pas moins de 56 lois qu'elle considère comme dépassées et peu appliquées. Les agences ont été invitées à travailler avec le gouvernement pour suggérer comment faire passer les emplois de l'économie informelle dans l'économie formelle. Les agences coopèrent avec le gouvernement et, comme il y a plus de 50 000 syndicats en Inde, ils essaient de mieux organiser ces syndicats. Les agences travaillent à la promotion de la formation professionnelle, de l'apprentissage, de l'amélioration des compétences et, grâce à leurs efforts d'amélioration des compétences, elles créent des emplois.
72. La porte-parole des travailleurs accorde que les employeurs ont choisi des exemples dans le monde entier et les remercie pour cela. Elle ne cache pas sa perplexité devant le contraste entre ce qu'ont dit les employeurs au cours de la discussion et les conditions auxquelles son groupe est confronté dans le monde réel concret. Elle va donc essayer de leur répondre. Les différences entre les pays sont très importantes. Les employeurs ont mentionné représenter plus de 26 secteurs différents et que la relation triangulaire était un élément essentiel pour les agences d'emploi. Il faut donc une vraie négociation collective et un tableau complet de ce qui se passe dans les agences. Il faut, dans ce secteur, une négociation collective vraiment significative. L'idée de base des syndicats et de la négociation collective est de rassembler les travailleurs alors que la caractéristique principale de la relation de travail des intérimaires est la fragmentation. Il est extrêmement difficile de rassembler les travailleurs dans des syndicats quand on a affaire à différentes agences, à une entreprise utilisatrice sur un lieu de travail et que l'on peut facilement mettre fin d'un jour à l'autre à la relation entre employeurs et intérimaires. On a vu, même aux Pays-Bas, des intérimaires se faire licencier pour avoir tenté de s'organiser collectivement, et ceci se produit dans le monde entier. La vraie négociation concernant le travail intérimaire se passe entre la société utilisatrice et l'agence d'emploi privée. À l'avenir, tous les partenaires sociaux devraient participer à la négociation collective, y compris les syndicats d'entreprises utilisatrices et les représentants du patronat. L'intervenante compare les concepts de «traitement équitable» chez les employeurs et «d'égalité de traitement» au sein du BIT et elle suggère que le forum parle plutôt «d'égalité de traitement». Il est important de garantir aux travailleurs intérimaires l'accès total aux régimes de retraite, à la sécurité sociale, à la formation et à la sécurité.
73. Un participant des travailleurs de la Turquie observe que les syndicats turcs sont très critiques concernant le travail en intérim et que deux d'entre eux ont tenté de commencer à négocier collectivement avec les agences. Le Syndicat des travailleurs du commerce de détail a lancé en 2009 une campagne de syndicalisation des travailleurs à temps partiel, «à la demande» ou intérimaires, ceci afin de négocier des conventions collectives, mais la violence et les tribunaux ont mis fin à leurs activités concernant les agences. Un autre syndicat a recruté la majorité des jeunes intérimaires qui distribuent deux journaux à Istanbul, de 6 heures à 22 heures. Il entendait négocier les salaires, les conditions de travail, les congés annuels, la santé, la sécurité, etc., mais les journaux comme l'agence ont refusé le droit à la négociation, rejeté toute responsabilité concernant ces problèmes de travail et licencié 250 personnes. L'ÖİBD (Association des agences d'emploi privées) qui est l'affiliée turque de la CIETT représente 16 agences d'emploi. Il n'a même pas été possible de trouver 16 travailleurs intérimaires en Turquie qui soient autorisés à se syndiquer car on les en empêche. Il souligne que le simple fait de parler de ratifier les conventions de l'OIT soulève des problèmes. La Turquie a ratifié les conventions n^{os} 87 et 98, mais elles ne sont pas vraiment mises en œuvre, raison pour laquelle les travailleurs ne peuvent bénéficier des droits syndicaux fondamentaux. Se syndiquer, participer à une action collective ou même seulement demander quels sont ses droits, cela suffit à se faire

licencier. Il en conclut que les travailleurs ne souhaitent pas commencer à parler de la ratification de la convention n° 181 avant de s'être vraiment assurés de l'application des conventions n°s 87 et 98.

74. Un participant des travailleurs de l'ICEM propose que l'on fasse figurer également la convention n° 158 dans les conclusions ou les points de consensus. Il rappelle qu'il y a quelques semaines, une représentante de RENGO, au Japon, a signalé qu'ils étaient arrivés à un accord tripartite ayant permis de faire disparaître les agences d'emploi privées du secteur manufacturier. Il souligne les problèmes inhérents au travail précaire et non réglementé des agences. Il confirme que le BIT n'a pas fixé un cadre de négociation et que celui-ci est extrêmement variable suivant les pays. Il est présomptueux de dire que le BIT a déterminé que les agences d'emploi privées constituent un secteur et qu'en conséquence ce secteur nécessitait un système de négociation collective précis. On ne peut pas fixer unilatéralement le cadre de la négociation. Il doit être mis en place après consultation avec les employeurs et les syndicats. Il existe une différence considérable entre le fait de ratifier une convention et celui de la respecter. Bien des conventions ont été ratifiées par les Etats Membres de l'OIT, mais on les viole tous les jours. Comme on le voit bien dans la présente discussion, la ratification ne signifie pas que tous les problèmes sont résolus. Il est essentiel de reconnaître que toute personne importante dans ce domaine et capable de peser sur le processus de négociation collective doit y participer ou être représentée.
75. Une participante des travailleurs de la France remercie les employeurs pour le dialogue social mais déclare que les agences abusent souvent de leur position. Tout intérimaire qui remplace un travailleur en contrat à durée indéterminée est bien employé par l'entreprise utilisatrice. Le groupe des travailleurs participe à ce forum pour améliorer les conditions de travail des intérimaires et de leurs collègues. Cependant, si les intérimaires réclamaient des contrats permanents ainsi que le respect de leurs droits, ils risqueraient fort de ne plus jamais avoir de mission d'intérim – «liste noire». L'intérim donne des opportunités aux femmes qui reviennent sur le marché du travail, mais elles resteront précaires. L'intervenante mentionne également le travail précaire – quand il existe une convention collective dans un secteur ou un lieu de travail, qui est au courant de ces conventions? Peut-être le personnel permanent, mais il est peu probable que les intérimaires recrutés par une agence en aient entendu parler. Que faire concernant les accords triangulaires? Il est très difficile d'agir sur des lieux de travail où les intérimaires peuvent être mis à la porte du jour au lendemain et où ni les travailleurs permanents ni les intérimaires n'ont la totalité des informations concernant leurs conditions d'emploi.
76. Un participant des travailleurs du Royaume-Uni déclare que, en ce qui concerne la promotion du dialogue social des intérimaires au sein de l'entreprise, le problème fondamental est de savoir qui a le pouvoir de prendre les décisions. La relation entre les travailleurs et leur employeur immédiat est par définition inégale, l'employeur ayant toutes les cartes en main, comme le prouve l'exemple des intérimaires dans le secteur hôtelier de Londres. Ce n'est que lorsque l'on aura rétabli l'équilibre des forces en présence que le dialogue social se déroulera sur un pied d'égalité. Si donc l'on prétend arriver à un «vrai» dialogue social dans une relation triangulaire, il faut que l'utilisateur final ait un véritable pouvoir. Le dialogue significatif implique la participation directe de l'entreprise utilisatrice qui, ainsi, encouragerait, en son sein, le dialogue social concernant le travail intérimaire par le biais des agences.
77. Le secrétaire des travailleurs cite comme un exemple de résultat positif l'histoire de l'UITA et d'Unilever au Pakistan. Il y a quatre ans, lorsque l'UITA a commencé à organiser les travailleurs précaires d'Unilever au Pakistan, on pouvait lire sur le site Web de l'entreprise qu'Unilever employait, de «manière directe et indirecte», 8 000 personnes. Mais, sur ces milliers de travailleurs, il n'y avait que 300 employés directs, tous les autres étant recrutés par une multitude d'agences d'emploi privées. Le nombre d'emplois n'ayant pas globalement changé, les poste étant les mêmes, il ne faisait aucun doute que

l'entreprise avait remplacé des permanents par des intérimaires, et ce en dépit des nombreuses assertions entendues lors de ce forum, selon lesquelles les intérimaires ne remplacent pas les travailleurs permanents. Ces travailleurs intérimaires qui ne bénéficiaient que d'une partie des salaires et prestations des permanents n'étaient pas employés par des «agences scélérates» mais par des fournisseurs de main-d'œuvre enregistrés tout à fait légalement et en conformité totale avec les réglementations. Ne pouvant s'affilier à un syndicat de travailleurs permanents, ils étaient exclus des groupes de négociations et donc nullement en mesure d'exercer leurs droits. Les agences d'emploi privées, tout comme Unilever d'ailleurs, ont, au départ, refusé d'assumer leurs responsabilités, les agences faisant valoir qu'elles étaient impuissantes et Unilever déclarant que les intérimaires n'étaient pas ses employés, et donc pas son problème. On n'a réussi à trouver une solution que lorsque Unilever a renoncé à l'artifice selon lequel l'entreprise utilisatrice était impuissante concernant les conditions d'emploi des travailleurs intérimaires. On ne saurait espérer que la simple ratification de la convention n° 181 par un pays suffise à résoudre ce genre de problèmes. C'est pourquoi il exhorte les participants à s'investir dans un dialogue, des négociations et des recherches constructives concernant le travail temporaire par agence et son impact sur l'ensemble du monde du travail, en accordant plus d'attention à l'importance des entreprises utilisatrices et aux effets du travail intérimaire sur l'ensemble de la main-d'œuvre.

78. La représentante gouvernementale de la Suisse note que l'objectif du forum consiste bien à débattre des différentes opinions des partenaires sociaux et à les comprendre. C'est pourquoi, au-delà de la présentation de leurs points de vue par les participants des travailleurs et des employeurs, elle les invite à s'engager dans un dialogue pour trouver des éléments de consensus. En mai 2008, les représentants de Swisstaffing et du syndicat Unia ont réussi à négocier une convention collective concernant les travailleurs intérimaires; les autorités fédérales compétentes sont en train d'examiner son extension future. Si les conditions sont remplies, cette convention pourrait ensuite être applicable à d'autres types d'agences de travail intérimaire. Cette convention comporte certaines améliorations concernant la protection des travailleurs. Elle fixe un salaire minimum pour les travailleurs intérimaires et met en place un contrôle supplémentaire des salaires ainsi que des conditions de travail. Le BIT devrait mener des recherches sur les divers systèmes nationaux afin de promouvoir le dialogue social dans le contexte du travail intérimaire.
79. Le représentant gouvernemental des Pays-Bas fait remarquer que le travail temporaire par agence joue un rôle important pour l'économie néerlandaise, et qu'il est essentiel pour combiner à la fois la flexibilité et une certaine sécurité puisqu'il réagit rapidement aux variations de la demande de personnel. Les agences de travail intérimaire aident les chômeurs à trouver un poste; on peut donc dire qu'elles servent de tremplin. Néanmoins, il souligne des problèmes associés avec les agences d'emploi privées. Si l'on prétend s'attaquer aux problèmes et améliorer le respect des réglementations, il faut que les employeurs, les travailleurs et les gouvernements arrivent à un fort consensus. Il existe, aux Pays-Bas, de 5 000 à 6 000 agences illégales ou frauduleuses (qui s'intéressent en particulier aux travailleurs migrants). C'est un sérieux problème auquel on est en train de s'attaquer de diverses manières. D'abord, la Directive de l'UE relative au travail intérimaire est actuellement mise en place dans tous les Etats membres de l'UE. Il faut ensuite renforcer la position des travailleurs intérimaires en faisant, par exemple, des propositions pour que les entreprises utilisatrices soient responsables lorsqu'elles choisissent une agence illégale et en les contraignant à travailler exclusivement avec les agences de travail temporaire enregistrées à la Chambre de commerce. Les pénalités sont extrêmement sévères: si l'on détecte, au sein d'une entreprise utilisatrice, une dizaine d'infractions, cela lui coûte 80 000 euros et, si les infractions recommencent, l'amende est multipliée par deux. Les agences de travail temporaire non enregistrées s'exposent, elles aussi, à de lourdes pénalités, le but étant d'éliminer 5 000 agences illégales, ce qui ne pourra être le cas que grâce à une coopération entre employeurs et travailleurs.

-
- 80.** Le coordinateur gouvernemental explique que le dialogue social est un processus d'échanges et de compromis qui, par des échanges constructifs et mutuellement profitables, rationalise le monde du travail. Il souligne que les représentants gouvernementaux espèrent que, en pratiquant le dialogue social non seulement à l'échelon de l'entreprise ou de la nation, mais aussi à l'occasion de forums de dialogue mondial comme celui-ci, les gouvernements et les partenaires sociaux vont continuer à s'impliquer de manière constructive pour trouver ensemble une solution au problème. Ceci doit rester un vrai dialogue, et l'on doit se garder d'imposer ses propres convictions ou méthodes.
- 81.** Le porte-parole des employeurs fait remarquer que, dans de nombreuses analyses sur le monde du travail, l'on insiste beaucoup trop sur la nature bilatérale de la relation de travail et qu'il faut prendre en considération le rôle des agences qui font de cette relation une relation triangulaire. Les agences rapprochent l'offre et la demande, ce qui est une manière plus équilibrée de considérer le monde du travail tel qu'il se présente aujourd'hui. Il se réfère à l'article 12 de la convention n° 181, dont il souligne l'extrême importance. Il faudrait que les ratifications se multiplient car cela permettrait aux divers pays de revoir leur conception des responsabilités des parties engagées dans la relation triangulaire. Lorsque l'on parle de dialogue social, il faut admettre qu'il est différent suivant les pays. Dans certains pays, on peut licencier les travailleurs du jour au lendemain; mais ce n'est pas le cas dans tous les pays. Il relève certaines contradictions dans les déclarations faites par les travailleurs – s'ils exigent que les entreprises utilisatrices aient plus de responsabilités, ils avancent également que ce n'est pas aux participants de ce forum de l'OIT de décider qui doit négocier les conditions d'emploi. Il est cependant clair qu'en général ce sont à la fois la législation et les pratiques nationales qui règlent la question. Il fait remarquer que le problème d'Unilever rapporté par la secrétaire du groupe des travailleurs ne se serait peut-être pas produit si le Pakistan avait ratifié la convention n° 181. Le seul vrai point de l'ordre du jour consiste à obtenir plus de ratifications de la convention n° 181 et à assurer la mise en œuvre de la réglementation fondée sur ses dispositions.
- 82.** La porte-parole des travailleurs n'est pas d'accord sur le fait qu'il n'y ait qu'un seul point à l'ordre du jour du forum; il est nécessaire de garder une large orientation et de prendre en compte tous les pays si l'on veut avoir un tableau plus complet car c'est là le cœur du problème. Ratifier une convention, cela ne signifie pas que les conditions s'améliorent, comme le prouvent les exemples du Pakistan et de la Turquie. Ratifier une convention est un projet, qui doit continuer après la ratification, car c'est la mise en œuvre qui est cruciale. Il y a une différence entre la loi et la pratique; c'est la raison pour laquelle les travailleurs doivent se syndiquer et exercer leurs droits; même lorsque l'on a ratifié les normes, il reste encore beaucoup à faire pour les mettre en œuvre et les respecter.
- 83.** Le président note que les participants viennent d'assister à un bon exemple de dialogue social vivant, constructif et intéressant sur de nombreux problèmes sensibles. Il les invite à continuer le dialogue et le travail commencé au forum en restant en contact avec les autres participants. Il résume les points faisant l'objet d'un consensus:
- Un large consensus s'est dégagé sur l'importance du dialogue social et de la négociation collective concernant l'industrie des agences d'emploi privées – de la part des gouvernements, des agences d'emploi privées, des entreprises utilisatrices et des syndicats. Il importe d'y associer tous les partenaires sociaux dans la relation triangulaire.
 - Les conventions collectives sont le résultat incontournable du dialogue social – et doivent porter sur tout ce qui touche aux conditions d'emploi, à la protection sociale, à la formation, à la résolution des conflits et à d'autres domaines encore. Ces conventions peuvent être conclues aux niveaux national et sectoriel et à l'échelle de

l'entreprise (agences d'emploi privées et entreprises utilisatrices). Il se peut que certains domaines se recoupent.

- Bien que la ratification de la convention n° 181 ainsi que d'autres normes internationales pertinentes soit souhaitable et que l'on s'emploie grandement à la promouvoir, il s'avère plus que nécessaire de garantir l'application effective des normes et des principes et droits fondamentaux au travail et de vérifier qu'ils sont dûment appliqués. Les solutions pratiques fondées sur le dialogue social et le tripartisme supposent, par définition, que tous les partenaires sociaux soient pris en considération.

84. Le président résume les points n'ayant pas fait l'objet d'un consensus:

- L'industrie des agences d'emploi privées doit être considérée comme un secteur à part entière et elle doit, en tant que tel, engager un dialogue social et des négociations collectives au niveau sectoriel sans qu'il soit posé de restrictions au droit de négociation des employeurs que sont les agences.
- Les relations d'emploi triangulaires ne peuvent garantir un dialogue social sur un pied d'égalité. Le fait de fragmenter les unités de négociation peut nuire à l'efficacité du dialogue social.

85. Il résume les points d'action de l'OIT:

- L'OIT doit s'employer à élargir la base de connaissances en effectuant des travaux de recherche sur la réglementation et la surveillance des agences sur les lieux de travail dans les pays développés comme dans les pays en développement. Ces recherches doivent porter, entre autres, sur les bonnes pratiques et les enseignements tirés de l'expérience et doivent contribuer à promouvoir la convention n° 181 en ce qui concerne les diverses conditions d'emploi dans un pays et les différentes formes d'agences d'emploi privées. Il s'agit également d'étudier l'impact du travail temporaire sur les marchés du travail d'un pays. Il importe de mieux cerner le rôle des agences d'emploi privées eu égard à l'observation des principes et droits fondamentaux au travail et aux relations d'emploi triangulaires en général.
- La poursuite du dialogue, à l'OIT, sur l'impact du travail temporaire nécessite des travaux de recherche et la collecte de données fiables dans les pays du monde entier. Ce dialogue doit viser à concilier les points de vue des protagonistes sur le travail temporaire et les relations triangulaires. L'OIT doit s'engager à promouvoir avec le plus de rigueur possible la ratification et l'application des normes internationales du travail pertinentes, et notamment les conventions n°s 87 et 98, de même que la convention n° 181 et d'autres instruments. L'OIT doit s'employer à renforcer la capacité institutionnelle des organisations d'employeurs et de travailleurs au niveau national afin de garantir un véritable dialogue social.

Séance de clôture, discussion sur les projets de points de consensus/suggestions d'action pour l'OIT

86. Le président note que, plus tôt, l'on avait distribué aux groupes un document contenant le Projet de points de consensus et de points n'ayant pas fait l'objet d'un consensus (GDFPSS/2011/7). Cependant, compte tenu de la difficulté pour le groupe des employeurs à analyser les 28 paragraphes, ce groupe a proposé, lors d'une réunion informelle du bureau du forum, avec l'accord du groupe des travailleurs, que le président prépare des

conclusions plus brèves, en insistant sur les cinq sujets (plus un paragraphe d'introduction ⁶) comme base de discussion lors de la plénière. Le groupe gouvernemental a cependant fait savoir qu'il aurait préféré que l'on garde les 28 paragraphes que les représentants des gouvernements avaient trouvés utiles. Ces 28 paragraphes se fondaient sur les points de consensus et de non-consensus formulés à la fin de chaque séance plénière. Les cinq points sont les suivants:

- 1) Les points de consensus de l'Atelier d'octobre 2009 visant à promouvoir la ratification de la convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997, sont confirmés.
- 2) Dans la mesure où les agences d'emploi privées sont des employeurs, elles doivent être reconnues comme tels et également comme partenaires légitimes dans le dialogue social. En fonction des législations et pratiques nationales, les entreprises utilisatrices pourraient être des partenaires sociaux dans ce dialogue. Un dialogue social significatif sur les questions concernant le travail en intérim doit renforcer l'exercice de la liberté d'association et de négociation collective.
- 3) Il faut promouvoir la ratification et la mise en œuvre concrète des conventions n^{os} 87, 98 et 181 ainsi que la mise en œuvre des recommandations n^{os} 188 et 198. La convention n° 181 et la recommandation n° 188 définissent un cadre de travail pour la réglementation et le contrôle à l'échelon national comme sectoriel. En conséquence, la réglementation joue un rôle de promotion. Elle doit permettre une application efficace en associant le gouvernement et les partenaires sociaux sur un pied d'égalité. Tout ceci doit être mis en place grâce au dialogue social.
- 4) L'OIT doit élargir sa base de connaissances en procédant à des recherches sur la législation et le contrôle des agences dans les pays industrialisés et en développement. Ceci doit inclure des recherches sur les bonnes pratiques, les leçons tirées et doit servir à la promotion de la convention n° 181 en tenant compte des diversités nationales de conditions d'emploi et des différentes sortes d'agences d'emploi privées. La recherche devrait également concerner l'impact du travail intérimaire sur les marchés nationaux du travail. Une meilleure compréhension du rôle des agences d'emploi privées s'impose concernant le respect des principes fondamentaux et des droits au travail, et concernant également la relation d'emploi triangulaire en général. La poursuite du dialogue au sein du BIT sur l'impact du travail intérimaire doit reposer sur des données mondiales fiables. La recherche doit contribuer à veiller à ce que le dialogue réconcilie les points de vue des acteurs du travail intérimaire et de la relation triangulaire. L'OIT doit également s'engager à promouvoir avec rigueur la ratification et la mise en œuvre des normes de travail adéquates, dont les conventions n^{os} 87, 98, 181 et autres. Le BIT doit renforcer la capacité institutionnelle des partenaires sociaux à l'échelon national afin que le dialogue social efficace soit garanti.

⁶ «Les représentants des gouvernements, des employeurs et des travailleurs ont participé au Forum de dialogue mondial sur le rôle des agences d'emploi privées dans la promotion du travail décent et dans l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail dans les secteurs de services privés, qui s'est tenu à Genève les 18 et 19 octobre 2011. Le forum avait pour objet de mettre au point des recommandations ayant fait l'objet d'un consensus sur le rôle des agences d'emploi privées, dans les secteurs de services privés notamment, dans l'amélioration du fonctionnement des marchés du travail et dans la promotion du travail décent grâce à une meilleure protection des travailleurs intérimaires. Le forum est parvenu à un consensus sur les points suivants.»

-
- 5) Le forum recommande que le BIT organise, d'ici trois ans, une réunion d'experts sur le rôle joué par les agences d'emploi privées dans la promotion du travail décent. Dans ce contexte, le forum reconnaît l'importance du dialogue social et de la négociation collective pour le secteur des agences d'emploi privées. Ce dialogue doit rassembler les gouvernements, les agences d'emploi privées, les entreprises utilisatrices et les syndicats. *Tous* les partenaires sociaux doivent s'investir dans la relation triangulaire.
- 87.** La porte-parole des travailleurs déclare que le groupe des travailleurs est bien préparé pour discuter les 28 points. Néanmoins, son groupe ne peut pas accepter le texte proposé sur certains aspects car il y a des différences significatives avec le consensus approuvé sur les cinq points lors de la discussion dans la réunion du bureau du forum. En ce qui concerne l'ébauche du deuxième paragraphe, par exemple, la première phrase était: «Dans la mesure où les agences d'emploi privées sont des employeurs, elles devraient être reconnues comme tels et également comme partenaires légitimes dans le dialogue social.» Par contre, dans la version qui venait d'être présentée, le mot «devraient» a été remplacé par «doivent». Dans la deuxième phrase, le texte proposé pour débat était: «Les entreprises utilisatrices devraient être des partenaires sociaux», mais le mot «devraient» a été remplacé par «pourraient». Cette phrase, qui a été acceptée comme base de discussion pour le consensus, a ensuite été modifiée pour rajouter «En fonction des législations et pratiques nationales», qui n'avait jamais été discuté, et ces mots supplémentaires posent problème car ils changent le sens de manière significative. Le groupe des travailleurs insiste pour que l'on reconnaisse que les syndicats et les entreprises utilisatrices doivent participer au dialogue social sur le travail en intérim. L'intervenante propose que, après «... doit renforcer l'exercice de la liberté d'association et de négociation collective», à la fin du second paragraphe, on ajoute «Les entreprises utilisatrices et les syndicats représentant les travailleurs dans les entreprises utilisatrices devront participer à ce dialogue social.» C'est un amendement qui doit être retenu, faute de quoi le groupe des travailleurs ne pourra accepter les propositions faites par le président. Cette phrase comme la précédente commençant par «un dialogue social significatif» doivent constituer un point bien séparé après les deux phrases sur ce point. En ce qui concerne la proposition sur la recherche (point 5), le groupe des travailleurs suggère de faire des recherches sur la signification, l'application, le champ et l'impact de la convention n° 181. Le groupe des travailleurs est également prêt à discuter de l'ensemble du document comportant 28 points. Ils sont un peu déçus que l'on n'arrive qu'à cinq points mais pensent devoir considérer les propositions des employeurs avec sérieux si les discussions sont susceptibles d'aboutir à un consensus.
- 88.** Le coordinateur gouvernemental considère que l'on a négligé son groupe lors du processus de dialogue social du forum. Les gouvernements devraient être mis sur un pied d'égalité avec les travailleurs et les employeurs. Alors que son groupe a mis la touche finale au document en 28 points, ils sont offensés de ne pas avoir été inclus dans les discussions informelles entre travailleurs et employeurs. Les gouvernements jouent un rôle important dans l'enregistrement, la législation, la surveillance et le contrôle des agences d'emploi privées. Ils ont l'obligation de rendre des comptes sur ces sujets au BIT et ils seraient les premiers à qui l'on demanderait des comptes s'ils ne remplissaient pas leurs obligations. Les gouvernements seraient pour le moins en droit d'attendre des partenaires sociaux du forum qu'on leur accorde un traitement égal. Les gouvernements seraient profondément déçus si le forum devait se terminer sans conclusions. L'intervenant espère que le forum pourra au moins donner une feuille de route pour l'action du BIT, dans les trois ans à venir, concernant le travail intérimaire par agence.
- 89.** Le porte-parole des employeurs note qu'ils ont discuté avec les travailleurs de la manière de rédiger cinq des 28 points du texte d'origine. Les deux groupes sont toujours préoccupés par certains détails, mais la proposition de modification des travailleurs est, de leur point de vue, inacceptable car elle nuit au droit de négociation collective du secteur des agences d'emploi privées.

-
90. La porte-parole des travailleurs note que, lors de la réunion bipartite informelle du bureau du forum qui venait d'avoir lieu, les deux groupes ont conclu qu'ils pouvaient plus ou moins accepter les termes d'un document en cinq points, tel qu'il a été formulé lors de cette réunion, comme un compromis général. Le texte proposé maintenant est légèrement différent de ce dont l'on avait parlé lors de la réunion du bureau du forum. Les travailleurs doivent l'examiner avec soin car il constitue un compromis général dans lequel le groupe des travailleurs demande que l'on reconnaisse le rôle des entreprises utilisatrices et des syndicats dans le dialogue social concernant le travail intérimaire.
91. Le président note que les partenaires sociaux comme les collègues représentant les gouvernements semblent prêts à discuter des cinq paragraphes proposés et qu'ainsi, lorsque le texte écrit aura été distribué à tous les participants, la discussion plénière pourra reprendre mais il précise que, la réunion ayant dépassé la durée prévue, il n'y aura plus d'interprètes et que, donc, le débat devra se poursuivre uniquement en anglais, utilisant le texte anglais comme base pour la révision du document.
92. Après la reprise de la plénière, la porte-parole des travailleurs remercie le Bureau pour la rapidité de son travail. Les travailleurs rejettent cependant la phrase concernant «la confirmation» des points de consensus de l'atelier d'octobre 2009 – son groupe ne saurait ni les confirmer ni les inclure car le forum n'en a pas parlé. Concernant le second paragraphe, elle suggère que l'on ajoute un point après «partenaires sociaux» et que l'on supprime la phrase «en fonction des législations et pratiques nationales» car elle n'avait pas été discutée lors de la réunion du bureau du forum et limiterait la participation des entreprises utilisatrices et des syndicats.
93. Le coordinateur gouvernemental remercie le président et le Bureau pour leurs efforts. Il ajoute que, conformément au mandat donné aux participants par le Conseil d'administration, le forum peut également donner des directives consensuelles. Le préambule précisait que «Le forum se réunit pour mettre en place des recommandations reposant sur un consensus», mais le mandat du forum prévoyait également que l'on donne des directives d'action aux échelons de l'entreprise et du secteur ainsi qu'aux niveaux national, international et du BIT.
94. Le porte-parole des employeurs déclare que, si l'on n'est pas d'accord sur le point 1 et que l'on ne reconnaît pas les acquis incarnés dans les points de consensus de l'atelier de 2009, les employeurs sont d'avis qu'il faut arrêter la discussion sur le point 2.
95. Le président note que le forum a tenté d'arriver à un consensus sur le point 1 et que, s'il n'y a pas de consensus, l'on pourrait remplacer le mot «confirme» par «considère». Il a déjà conseillé aux gouvernements et aux présidents des groupes de partenaires sociaux que les participants ne partent pas les mains vides car, si tel devait être le cas, ce ne serait pas sans lourdes conséquences pour les activités sectorielles. Il rappelle qu'en tant que représentant gouvernemental il a utilisé l'argent durement gagné par les contribuables, et il est persuadé que tous les gouvernements s'attendent à un consensus fructueux. Ce n'est pas ainsi que doit se terminer la discussion. Si le Conseil d'administration recevait un rapport confirmant que le forum n'a donné aucun résultat, il y aurait indubitablement des conséquences financières pour SECTOR.
96. La porte-parole des travailleurs suggère que l'on se réfère, dans le préambule, aux conclusions de l'atelier de 2009.
97. Le président suggère que l'on formule ainsi la dernière phrase du préambule: «Le forum a pris note des points de l'Atelier d'octobre 2009 visant à promouvoir la ratification de la convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997, point ayant fait l'objet d'un consensus, et a fait évoluer le consensus ainsi:».

-
98. Le porte-parole des employeurs suggère que l'on modifie le paragraphe pour rajouter «pour les deux parties». On écrirait donc: «un dialogue social significatif sur les questions concernant le travail intérimaire par agence doit renforcer l'exercice de la liberté d'association et de négociation collective *pour les deux parties*».
 99. La porte-parole des travailleurs demande des éclaircissements car elle ne comprend pas ce que les employeurs signifient en ajoutant «pour les deux parties».
 100. Le porte-parole des employeurs explique que cet ajout pourrait renforcer le droit à la liberté d'association. Il n'est pas permis, dans certains pays, de constituer des organisations d'employeurs, et les employeurs souhaitent renforcer leur capacité à négocier et à participer à la négociation collective.
 101. La porte-parole des travailleurs suggère que l'on se réfère ici aux conventions n^{os} 87 et 98.
 102. Le président réitère sa proposition concernant le second paragraphe de supprimer «en fonction des législations et pratiques nationales» ainsi que la dernière phrase, et d'ajouter «pour les deux parties» à la fin de la seconde phrase.
 103. La porte-parole des travailleurs affirme que son groupe accepte pleinement les propositions du président sur le préambule et la suppression de la phrase «en fonction des législations et pratiques nationales». Elle considère que l'amendement «pour les deux parties» n'est pas nécessaire – la liberté d'association et de négociation collective implique déjà deux parties.
 104. Un participant des employeurs de la CIETT suggère que les mots «pour les deux parties» viennent immédiatement après «renforcer». On écrirait donc: «Un dialogue social significatif sur les questions concernant le travail en intérim doit renforcer *pour les deux parties* l'exercice de la liberté d'association et de négociation collective.»
 105. La porte-parole des travailleurs fait remarquer que l'amendement est superflu, et elle répète que la négociation collective implique nécessairement deux parties.
 106. Le porte-parole des employeurs fait savoir que, si l'on n'arrive pas à un consensus sur ce point relatif au renforcement de l'exercice de la liberté syndicale et d'association et de négociation collective des travailleurs et des employeurs, le groupe des employeurs considérerait ceci comme un manque de reconnaissance des droits des agences d'emploi privées comme employeurs à négocier les conditions de travail de leurs propres travailleurs, c'est-à-dire les travailleurs recrutés par les agences. Sans reconnaissance de ce droit, il est inutile de continuer à discuter des paragraphes suivants.
 107. Le coordinateur gouvernemental explique que les employeurs souhaitent être reconnus en tant que secteur et ajoute que c'est précisément ce que fait ce forum, comme l'avait fait l'atelier en 2009.
 108. Un participant des employeurs de la CIETT répond que le BIT reconnaît déjà les agences d'emploi privées comme étant un secteur, mais que ce n'est pas le cas dans la plupart des pays. C'est la raison pour laquelle son groupe souhaite que l'on garde la phrase «dans la mesure où les agences d'emploi privées sont des employeurs, elles doivent être reconnues comme tels et également comme partenaires légitimes du dialogue social». Il suggère que l'on supprime la phrase: «Les entreprises utilisatrices et les syndicats représentant les travailleurs dans les entreprises utilisatrices devront participer à ce dialogue social.»
 109. La porte-parole des travailleurs répond qu'il est fondamental d'ajouter que les entreprises utilisatrices et les syndicats représentant les travailleurs dans les entreprises utilisatrices devront participer à ce dialogue social. Son groupe a accepté la proposition des employeurs

de limiter l'ébauche de consensus à cinq points, a donné son accord pour faire référence au consensus de 2009 (même si on ne l'avait pas discuté) et a accepté ses points sur la négociation collective. Elle demande aux employeurs de bien garder la référence aux entreprises utilisatrices et aux syndicats et de reconnaître ainsi leurs points de vue.

110. Le porte-parole des employeurs répond que la référence pourrait être maintenue si l'on remplaçait les mots «devront participer» par «en fonction des législations et pratiques nationales pourront participer».
111. La porte-parole des travailleurs fait état du mécontentement de son groupe par rapport à l'intervention des employeurs selon laquelle aucun consensus ne pourra être établi, alors que le groupe des travailleurs a accepté plusieurs propositions de la part du groupe des employeurs pour atteindre ce consensus sur des questions fondamentales pour les employeurs, mais ces derniers ne sont pas disposés à accepter les préoccupations fondamentales des travailleurs.
112. Le secrétaire du groupe des travailleurs souligne les progrès accomplis durant ce forum et le travail excellent du président en saisissant, en 28 points, l'essentiel des discussions. Il n'existe, dans la plupart des pays, aucune «législation ou pratiques nationales» concernant le travail en intérim; donc, la phrase «en fonction des pratiques nationales, les entreprises utilisatrices pourraient faire partie des partenaires sociaux» n'a guère de sens. C'est précisément la raison pour laquelle les travailleurs considèrent comme important de discuter de cette question à l'échelon international. Les travailleurs n'accepteront donc pas la formulation suggérée par les employeurs.
113. Le président confirme qu'il n'y a pas de consensus sur ces textes et que le forum a choisi de les considérer comme «des points n'ayant pas fait l'objet d'un consensus». Ce consensus n'ayant pas été trouvé, il n'y aura pas de discussion sur les points suivants. Le forum s'étant terminé sans consensus, le document GDFPSS/2011/7 pourra être soumis (dans sa version courte ou longue) en tant que document informel.
114. Le secrétaire du groupe des employeurs ne cache pas combien il est préoccupé par la manière dont le rapport final du forum risque d'être rédigé, et il déclare que le document en cinq points ne doit pas être considéré, dans ce rapport, comme un projet de consensus.
115. Le secrétaire exécutif répond qu'il sera problématique pour le Bureau de rédiger le rapport sur des discussions présentes en détail, concernant une rédaction très précise dans le document en cinq points, sans se référer de façon détaillée aux cinq points du document faisant l'objet du débat ou sans, tout simplement, les citer.
116. La secrétaire générale explique qu'il est possible de rendre compte des discussions dans le cadre du rapport sans publier les cinq points de projet de consensus en annexe.
117. Le coordinateur gouvernemental est d'avis que les participants des travailleurs et des employeurs ont fait bien peu d'efforts pour tenter d'arriver à un consensus. Il demande si le BIT organisera, d'ici trois ans, une réunion d'experts sur le rôle des agences d'emploi privées dans la promotion du travail décent, comme cela a été évoqué précédemment, ou si le forum mettra une fin définitive à ces discussions. Il a l'impression que les participants «se sont tirés une balle dans le pied».
118. Le président explique qu'il incombe au Conseil d'administration de décider si l'on organisera une telle réunion. Il craint de connaître la réponse compte tenu du fait que ce forum n'a donné aucun résultat. Il demande aux parties de songer à exprimer leurs points de vue lors la prochaine session du Conseil d'administration. Cette proposition figurerait dans le rapport final de la discussion du forum et montrerait que les participants ont tout fait pour arriver à un consensus.

-
- 119.** Le secrétaire du groupe des travailleurs déclare que son groupe n'a pas le sentiment que le forum ait été une perte de temps. C'est avec franchise que les trois groupes ont débattu de vrais problèmes, et les discussions ont été fort intéressantes. Il a remercié encore une fois le président pour son travail excellent d'identification avec précision des questions clés qui ont constitué le cœur des débats. Son groupe serait déçu que les points suggérés ne figurent pas dans le rapport. Il explique que, même si les parties ne sont pas d'accord sur tout, il faut indiquer là où il y a eu, ou non, consensus. Ce serait un précédent malsain pour l'OIT si les cinq points de consensus, tels qu'ils ont été débattus, étaient jetés à l'oubli.
- 120.** Le coordinateur gouvernemental déclare que l'on n'a absolument pas pris en compte les suggestions des gouvernements. Il demande que l'on précise bien dans le rapport que les participants n'ont apporté qu'un silence assourdissant, qu'ils n'ont rien pris d'autre que des photographies et qu'ils n'auront laissé derrière eux que leurs empreintes digitales. Il est persuadé que cette totale absence de conclusions fera qu'il n'y aura plus, à l'avenir, d'autres réunions sectorielles sur les agences d'emploi privées. Le Conseil d'administration ne verra certainement pas d'un œil favorable le fait que le forum n'ait débouché sur rien.
- 121.** La secrétaire du groupe des employeurs souhaite préciser que les employeurs sont tout à fait disposés à continuer les discussions, même si le forum n'a mené à aucun accord.
- 122.** La porte-parole des travailleurs fait savoir que les travailleurs sont, eux aussi, prêts à continuer les discussions; leur groupe est déçu que les participants n'aient pu arriver à un consensus, alors que toutes les parties se sont tant investies lors de cette réunion.
- 123.** Le porte-parole des employeurs fait remarquer que les employeurs sont, eux aussi, déçus que l'on ne soit arrivé à aucun accord. L'atmosphère a changé depuis l'atelier de 2009. En venant à la réunion, les employeurs étaient prêts à coopérer, ce qui n'a pas été le cas des travailleurs. Il remercie le président et précise que, même si l'on n'a pu arriver à un consensus, sa présidence a été excellente.
- 124.** Le président remercie tous les participants et reconnaît que cette réunion n'a pas été facile. Elle a cependant donné une excellente occasion de mieux comprendre comment le travail intérimaire est perçu dans les différents pays, ainsi que par les groupes des employeurs, des travailleurs et des gouvernements. Si l'on n'a pas réussi à s'accorder sur un consensus, les réflexions de ces deux journées de forum permettront peut-être de tracer la voie pour le travail futur.

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Chairperson/Moderator
Président/modérateur
Presidente/moderador

Mr Jean-Jacques Elmiger, Ambassador, State Secretariat for Economic Affairs, Bern, Switzerland

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

AUSTRIA AUTRICHE

Ms Dagmar Brandstätter, Federal Ministry of Labour, Social Affairs and Consumer Protection (Unit VI/10), Vienna

BAHRAIN BAHREÏN BAHREIN

Ms Naeema Al-Hussaini, Chief, Employment Service Bureau, Ministry of Labour, Bahrain

BRAZIL BRÉSIL BRASIL

Mr Rafael Souza Campos de Moraes Leme, Permanent Mission of Brazil, Geneva

CONGO

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

M. Claude Arsène Amona, Conseiller à l'emploi du ministre, ministère de l'Enseignement technique, professionnel, de la Formation qualifiante et de l'Emploi, Brazzaville

CZECH REPUBLIC RÉPUBLIQUE TCHÈQUE REPÚBLICA CHECA

Mr Petr Seidl, Head, Unit for Insolvency and the Posting of Workers, Ministry of Labour and Social Affairs, Prague

EGYPT EGYPT EGIPTO

Mr Helal Mamoun Abdallah, Third Researcher, General Department for Organizations and Conferences, Ministry of Manpower and Migration, Nasr City, Cairo

GUATEMALA

Sra. Ángela Chávez Bietti, Ministro Consejero, Misión Permanente de Guatemala, Ginebra

IRAN, ISLAMIC REPUBLIC OF IRAN, RÉPUBLIQUE ISLAMIQUE D'IRÁN, REPÚBLICA ISLÁMICA DEL

Mr Amir Shahmir, Counsellor, Permanent Mission of the Islamic Republic of Iran, Geneva

KOREA, REPUBLIC OF CORÉE, RÉPUBLIQUE DE COREA, REPÚBLICA DE

Mr Jong-Cheol Kim, Labour Attaché, Permanent Mission of the Republic of Korea, Geneva

LEBANON LIBAN LÍBANO

Mr Arafa Ahwad, First Secretary, Permanent Mission of Lebanon in Geneva

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Hani Chaar, Adviser, Permanent Mission of Lebanon, Geneva

LIBERIA LIBÉRIA

Honourable Jeremiah C. Sulunteh, Minister of Labour, Monrovia

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr George H. Saah, Coordinator, Ministry of Labour, National Bureau of Employment, Monrovia

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr Roslan Bin Bahari, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia, Geneva

MEXICO MEXIQUE MÉXICO

Sra. Martha Cecilia Amero Coutigno, Ministro para Asuntos Laborales en Europa, Misión Permanente de México, Ginebra

NAMIBIA NAMIBIE

Mr Albius Mwiya, Deputy Director, Employment Services, Ministry of Labour and Social Welfare, Khomasdal, Windhoek

NETHERLANDS PAYS-BAS PAÍSES BAJOS

Mr Peter Dijcks, Policy Adviser, Ministry for Social Affairs and Employment, Department for Social Dialogue and Labour Migration, The Hague

NIGER NÍGER

M. Binia Liman, Directeur du travail et des organisations professionnelles, ministère de la Fonction publique et du Travail, Niamey

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

M. Abdourahamane Harouna, Directeur de la promotion de l'emploi, ministère de la Formation professionnelle et de l'Emploi, Niamey

PHILIPPINES FILIPINAS

Mr Manuel G. Imsong, Labor Attaché, Permanent Mission of Philippines, Geneva

POLAND POLOGNE POLONIA

Ms Iwona Siek, Senior Specialist, Department of Labour Market, Ministry of Labour and Social Policy, Warsaw

QATAR

Mr Ali Al-Khulaifi, Minister Plenipotentiary, Representative of the Ministry of Labour, Permanent Mission of the State of Qatar, Geneva

SPAIN ESPAGNE ESPAÑA

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Sr. Mario Gil Villanueva, Inspector de Trabajo y Seguridad Social, Dirección General de Inspección de Trabajo, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Madrid

Sr. Manuel Ruiz Prada, Jefe de Apoyo Jurídico, Subdirección General de Políticas Activas de Empleo, Servicio Público de Empleo Estatal, Madrid

SWITZERLAND SUISSE SUIZA

M. Ulrich Greub, Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO), Direction du travail, Chef du secteur Placement et location de services, Berne

Adviser/Conseillère technique/Consejera técnica

M^{me} Célia Jimenez, Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO), Direction du travail, secteur Placement et location de services, Berne

TANZANIA, UNITED REPUBLIC OF TANZANIE, RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANÍA, REPÚBLICA UNIDA DE

Ms Kissa V. Kilindu, Director, Employment Services, Tanzania Employment Services Agency, Ministry of Labour and Employment, Dar Es Salaam

THAILAND THAÏLANDE TAILANDIA

Mr Atitaya Nualsri, Minister Counsellor (Labour), Permanent Mission of Thailand, Geneva

VENEZUELA, BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA, RÉPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU VENEZUELA, REPÚBLICA BOLIVARIANA DE

Sr. Carlos Enrique Flores Torres, Consejero/Agregado Laboral, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela, Ginebra

ZIMBABWE

Mr Willis Munorweyi, Deputy Director, National Employment Services, Labour Administration Department, Ministry of Labour and Social Services, Harare

**Members representing the Employers
Membres représentant les employeurs
Miembros representantes de los empleadores**

Mr Adnan Abu El-Ragheb, Board Member and Secretary General, Representative of the Printing, Packaging and Stationery Sector, Jordan Chamber of Industry, Amman, Jordan

Sr. Julio César Barrenechea Calderón, Asesor Laboral de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE), Lima, Perú

Sr. Alberto Dorrego de Carlos, Secretario General, Asociación Estatal de Trabajo Temporal (AETT), Madrid, España

Sr. Jorge Luis Fuentealba Tapia, Gerente Comercial Zona Sur, Corporación de Capacitación de la Construcción, Providencia – Santiago, Chile

Mr Hiroyuki Matsui, Co-Director, International Cooperation Bureau, KEIDANREN, Tokyo, Japan

Sr. Daniel Sánchez Soliz, Presidente, Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB), Sopocachi – La Paz, Bolivia

Ms Marie Silfverstolpe, Public Affairs Senior Adviser, Almega AB, Stockholm, Sweden

Mr Zekeriya Ulas Yildiz, Legal Adviser, Turkish Confederation of Employer Associations (TISK), Ankara, Turkey

Additional members representing the Employers
Membres additionnels représentant les employeurs
Miembros adicionales representantes de los empleadores

Sr. Hugo Agudelo Vieda, Gerente General, Trabajadores Temporales S.A.S., Bogotá, D.C., Colombia

Mr David Arkless, President, Global Corporate and Government Affairs, Manpower Inc, London, United Kingdom

Mr Peter Auth, Public Affairs Director, Adecco Germany, Künzell, Germany

Sr. Omar Ávila, Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario (FAETT), Buenos Aires, Argentina

Mrs Pamela Berklich, Kelly Services Inc., Troy, Michigan, United States

Mr Antonio Bonardo, GI Group, Milan, Italy

Mr John Botha, Confederation of Associations in the Private Employment Sector (CAPES), Benmore, South Africa

Mr Fernando Calvet, Sindicato de Empresas de Prestação de Serviços a Terceiros, Colocação e Administração de Mão de Obra e de Trabalho Temporário (SINDEPRESTEM), São Paulo, Brasil

Ms Rituparna Chakraborty, Co-Founder and Senior Vice-President, TeamLease Services Pvt Ltd, Pitampura, New Delhi, India

Ms Nicola Connolly, Adecco Vietnam, Ho Chi Minh City, Viet Nam

Ms Beatriz Cordero, AGETT (Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal), Madrid, España

Mr Kevin Cowley, Confederation of Associations in the Private Employment Sector (CAPES), Benmore, South Africa

Mr Sieto De Leeuw, Managing Director Social and Public Affairs, Randstad Holding NV, Diemen, Netherlands

Mr Daniel Do Viso, SINDEPRESTEM, São Paulo, Brazil

Sr. Edmundo Escobar, AMECH, México DF, México

M^{me} Myra Fischer-Rosinger, Vice-directrice, Swisstaffing, Dübendorf, Suisse

Mr Tom Hadley, Recruitment and Employment Confederation (REC), London, United Kingdom

Mr Ryuji Ichikawa, International Adviser, Japan Staffing Services Association (JASSA), Tokyo, Japan

Mrs Bev Jack, Association of Personnel Service Organizations (APSO), Johannesburg, South Africa

Dr Venetia Koussia, President, Greek Association of Private Employment Agencies (ENEPASE), Athens, Greece

Mr Gordon Mackay, Labour Analyst, CAPES, Bryanston, South Africa

Ms Tabea Magodiello, Vice-President/Transformation, Association of Personnel Service Organizations (APSO), Johannesburg, South Africa

Mr Samuel Marseaut, BAP, Berlin, Germany

Mr Msutu Enos Matshani, CAPES, Benmore, South Africa

Ms Annemarie Muntz, Director, Group Public Affairs, Randstad, Amsterdam, Netherlands

Sr. Martín Padulla, FAETT, Buenos Aires, Argentina

Mr Dariusz Ptak, ADECCO Ukraine, Kiev, Ukraine

Mr Marcelino Pena Costa, Presidente, Associação Portuguesa das Empresas do Sector Privado de Emprego (APESPE), Lisboa, Portugal

Ms Jaroslava Rezlerova, APPS, Manpower, Prague, Czech Republic

Mr Simon Ridge, Association of Personnel Service Organizations (APSO), Johannesburg, South Africa

M. François Roux, PRISME, Paris, France

Ms Bettina Schaller Bossert, Adecco Management and Consulting SA, Glattbrugg, Switzerland

Dr Gabriella Sebardt, Legal Counsel/Policy Adviser, Swedish Staffing Agencies, Almega AB, Stockholm, Sweden

Mr Claudio Soldà, ASSOLAVORO, Rome, Italy

Ms Laura Spangenberg, PA Consultant, Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU), Badhoevedorpa, Netherlands

Mr Alexander Spermann, BAP, Berlin, Germany

Mr Georg Staub, Chief Executive Officer, Swisstaffing, Dübendorf, Switzerland

Mr Aart van der Gaag, Managing Director, Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU), Badhoevedorpa, Netherlands

Mr Fred van Haasteren, EVP Social and General Affairs, Chairman, Randstad Groep Nederland, Amsterdam, Netherlands

Ms Sonja van Lieshout, Public Affairs Manager, Randstad Holding NV, Amsterdam, Netherlands

Mr Paul Verschueren, FEDERGON, Brussels, Belgium

Mr Hans Vink, Manpower Group, Warmond, Netherlands

Mr Richard Wahlquist, American Staffing Association (ASA), Alexandria, VA, United States

Ms Tonje Thue Width, Lawyer, Norwegian Federation of Service Industries, Oslo, Norway

Mr Jan Wiegerinck, SINDEPRESTEM, São Paulo, Brasil

Members representing the Workers
Membres représentant les travailleurs
Miembros representantes de los trabajadores

Mr Kun Wardana Abyoto, Director, UNI Apro Jakarta Office, Jakarta, Indonesia

Ms Anna Bolsheva, Representative, Interregional Union “Novoprof”, St Petersburg, Russian Federation

Sr. José Antonio Caballero Bobadilla, Secretario de Relaciones, Federación de Trabajadores Bancarios y Afines del Paraguay (FETRABAN), Asunción, Paraguay

Sr. Héctor Darío Castellano Leguizamón, Secretario de Relaciones Internacionales, Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios (FUECYS), Montevideo, Uruguay

Mr Kevin Barry Curran, Chair, London Central Hotel Workers Branch, Unite, London, United Kingdom

Sr. Gilberto Dourado, Presidente, Federação Nacional dos Trabalhadores em Telecomunicações (FENATTEL), Franca - San Paulo, Brasil

Sra. Briceida Estela González Ríos, Directora Regional, Responsable para las Américas del Sector UNI ATT, UNI Américas Sindicato Global, Montevideo, Uruguay

Ms Margriet Kraamwinkel, Policy Adviser, FNV Bondgenoten, Utrecht, Netherlands

Mr Jose Jr. Umali, National President, National Union of Bank Employees (NUBE), Quezon City, Philippines

Additional members representing the Workers
Membres additionnels représentant les travailleurs
Miembros adicionales representantes de los trabajadores

Ms Malin Ackholt, Hotel and Restaurant Workers Union (HRF), Stockholm, Sweden

Mr Jim Baker, Coordinator, Council of Global Unions (on behalf of ICEM), Brussels, Belgium

Dr Gyula Berta, Expert, Hungarian Postal Trade Union, Budapest, Hungary

Ms Maria Bogdanne Nanai, Vice-president, Social Dialogue Committee for Tourism and Hospitality, Budapest, Hungary

Ms Nadine Boltersdorf, Gewerkschaft Nahrung Genuss Gaststätten, Oberhausen, Germany

Dr Lajos Böröcz, Secretary-General, Social Dialogue Committee for Tourism and Hospitality, Budapest, Hungary

Mr Dario Campeotto, National Officer, Federazione Italiana Sindacati Addetti Servizi Commerciali, Affini e del Turismo (FISASCAT), Rome, Italy

Mr Antonio Cortizo, Presidente, Confederação Nacional dos Trabalhadores em Comunicações e Publicidade (CONTCOP), Brasilia, Brazil

Mr Eddie L. Divinagracia, Chairperson, NUBE Philippines, Quezon City, Philippines

Mr Jonas Duarte, Confederação Nacional dos Vigilantes, Brasilia, Brazil

Mr Kivanç Eliaçık, Consultant, International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Association (IUF), Petit-Lancy, Switzerland

Mr Ademir Lauriberto Ferreira, Secretario e Diretor de Relações Internacionais, SENTRACOMSERV Força Sindical, São Paulo, Brasil

Ms Jenny Holdcroft, Director, ICT, Electrical and Electronics, Aerospace, International Metalworkers' Federation (IMF), Geneva, Switzerland

Mr Aage Jensen, General Secretary, Fagligt Faelles Forbund (3F), Copenhagen, Denmark

Mr Emre Kocaoglu, Consultant to the President, Banking–Insurance Employees' Union (BASISEN), Istanbul, Turkey

Ms Vera Krifaton, Secretary Assistant, Social Dialogue Committee for Tourism and Hospitality, Budapest, Hungary

M. Marc Leroy, Responsable national, CSC-Alimentation et Services, Bruxelles, Belgique

M^{me} Eliane Mekong, Vice-présidente, Syndicat national de la communication SYNACOM, Douala, Cameroun

Sr. Juan Domingo Minciaccia, Secretario de Actas, Estudios técnicos y estadísticas, Federación de Obreros y Empleados del Correo Oficial y Privados (FOECOP), Buenos Aires, Argentina

Dr József Mosonyi, President, Trade Union of Hotel, Catering and Tourism, Budapest, Hungary

Mr Alvaro Orsatti, Asesor, Confederación Sindical de Trabajadores de las Américas (CSA), Ferney-Voltaire, France

M^{me} Djamila Ouaz, Secrétaire fédérale, Fédération des services CFDT, Pantin, France

Ms Katalyn Payrits, International Coordinator, National Employment Office, Budapest, Hungary

Mr Sergio Pennati, Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi (FILCAMS-CGIL), Rome, Italy

Mr Miguel Pereira, Diretor de Organização, CONTRAF-CUT, São Paulo, Brasil

Mr J. Moacyr Pereira, Secretário de Finanças, UGT Brasil, UGR-União Geral dos Trabalhadores, São Paulo, Brasil

Mr Nestor P. Perez, President, NUBE Philippines, Quezon City, Philippines

Ms Arja Tuulikki Pohjola, Lawyer, Service Union United, PAM Finland, Helsinki, Finland

Ms Mara Riboni Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi (FILCAMS-CGIL), Rome, Italy

Ms Ana Tercia Sanches, Diretor, Confederação Nacional do Ramo Financiero (CONTRAF-CUT), São Paulo, Brasil

Mr Metin Tiryakioglu, President, Banking-Insurance Employees' Union (BASISEN), Istanbul, Turkey

Sr. Segundo Olegario Vera, Secretario Tesorero, Federación de Obreros y Empleados del Correo Oficial y Privados (FOECOP), Buenos Aires, Argentina

Sr. Álvaro Vicioso Alfaro, Responsable Acción Sindical, Internacional y Gabinetes, Dirección Sectorial Sector Estatal Seguros y Oficinas, Federación Estatal de Servicios (FeS UGT), Madrid, España

Representatives of the United Nations, specialized agencies and other official international organizations

Représentants des Nations Unies, des institutions spécialisées et d'autres organisations internationales officielles

Representantes de las Naciones Unidas, de los organismos especializados y de otras organizaciones internacionales oficiales

**European Commission
Commission européenne
Comisión Europea**

Mr Bertrand Muller-Schleiden, Legal Officer, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Unit for Labour Law, Brussels, Belgium

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

UNI Global Union

Ms Alke Boessiger, Head of Department, Commerce and Temporary Agency Work, Nyon, Switzerland

Ms Christy Hoffman, Deputy General Secretary, Nyon, Switzerland

Ms Giedre Lelyte, Policy Officer, Nyon, Switzerland

**International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Association (IUF)
Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA)
Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA)**

Mr Peter Rossman, Director of Communication, Petit-Lancy, Switzerland

Mr Jens-Petter Hagen, Petit-Lancy, Switzerland

**International Confederation of Private Employment Agencies (CIETT)
Confédération internationale des agences d'emploi privées
Confederación Internacional de Agencias de Empleo Privadas**

Sr. Horacio De Martini, Immediate Past President, Buenos Aires, Argentina

Mr James Gribben, Communications and Economic Affairs Adviser, Brussels, Belgium

Mr Denis Pennel, Managing Director, Brussels, Belgium

Mr Sandro Pettineo, Policy Adviser, Brussels, Belgium

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

M. Jean Dejardin, Conseiller, Genève, Suisse

**International Trade Union Confederation (ITUC)
Confédération syndicale internationale
Confederación Sindical Internacional**

Ms Esther Busser, Deputy Director, Geneva Office, Geneva, Switzerland

**World Federation of Trade Unions
Fédération syndicale mondiale
Federación Sindical Mundial**

Ms Osiris Oviedo de la Torre, Permanent Representative, Geneva, Switzerland