Pacte Mondial
Réseau France

ObsAR
OBSERVATOIRE
DES ACHATS RESPONSABLES

BONNES PRATIQUES - RISQUES DROITS HUMAINS
INTERIM

Le recours au travail temporaire représente un levier essentiel de flexibilité pour les entreprises, avec **plus de 800 000 intérimaires** en France et des volumes encore supérieurs dans de nombreux pays émergents. Pourtant, cette catégorie d'achats concentre des **risques majeurs en matière de droits humains**, souvent sous-estimés par les donneurs d'ordres.

Pourquoi l'intérim est-il une catégorie à risque ?
Les travailleurs temporaires cumulent plusieurs facteurs de vulnérabilité : **précarité contractuelle, discontinuité des missions, moindre connaissance de leurs droits, faible représentation syndicale, et exposition accrue aux accidents du travail** (leur taux d'accident est significativement supérieur à celui des salariés permanents). À cela s'ajoutent des pratiques parfois opaques de certaines agences : discrimination à l'embauche, frais cachés prélevés sur les salaires, conditions d'hébergement indignes pour les travailleurs détachés, ou encore non-respect des formations obligatoires.

Quelle responsabilité pour les entreprises clientes ?
En tant que donneur d'ordres, votre entreprise partage une **responsabilité juridique et éthique** sur les conditions de travail des intérimaires présents sur vos sites. Le devoir de vigilance, les réglementations européennes (CSDDD) et les attentes croissantes des parties prenantes imposent une vigilance renforcée sur cette chaîne d'approvisionnement en main-d'œuvre.
L'objectif de cette fiche est de fournir un cadre opérationnel pour identifier les risques spécifiques à l'intérim, déployer des actions de remédiation concrètes, et vous inspirer de bonnes pratiques déjà éprouvées par d'autres organisations. Car au-delà de la conformité légale, **agir sur les conditions de travail des intérimaires, c'est protéger les plus vulnérables des chaînes de valeur et contribuer activement au respect des droits humains fondamentaux**.

Cette fiche s'inscrit dans le cadre des travaux de l'Observatoire des Achats Responsables et du Pacte Mondial des Nations Unies, avec la contribution de l'AFNOR, pour accompagner les entreprises dans la mise en œuvre concrète de leurs engagements en matière de droits humains sur leurs chaînes d'approvisionnement.

I. RISQUES IDENTIFIÉS EN MATIÈRE DE DROITS HUMAINS

Risque et incidences négatives	Niveau	Description et manifestation
Discrimination à l'embauche	**ÉLEVÉ**	Plusieurs pratiques discriminatoires peuvent être présentes dans les agences d'intérim, qu'elles soient à leur initiative ou à la demande du client : • Demandes illégales de la part des clients (exemple : critères physiques, absence d'accent, genre spécifique, ...) • Opacité dans les processus de sélection des candidats • Discrimination liée à l'éloignement géographique du domicile • Biais dans le refus de rappeler un intérimaire ayant décliné une mission
Santé et sécurité au travail	**ÉLEVÉ**	Les intérimaires présentent un risque accidentel supérieur aux salariés permanents : • Moindre familiarité avec les machines et processus de l'entreprise • Port des EPI moins systématique, et dans certains cas, EPI non fournis par l'agence ou l'entreprise • Suivi médical parfois insuffisant • Accueil sécurité incomplet ou inadapté
Rémunération et travail décent	**ÉLEVÉ**	Problématiques majeures : • Salaire décent non garanti : fragmentation des missions empêchant d'atteindre un revenu décent mensuel • Délais de paiement : salaires versés tardivement (par exemple au-delà du 5 du mois) • Heures supplémentaires : non-rémunération ou rémunération au tarif normal des heures supplémentaires, avec prélèvement de frais de gestion excessifs (généralement liés aux agences d'intérim)
Travail forcé et esclavage moderne	**MOYEN À ÉLEVÉ selon géographie**	Indicateurs d'alerte : • Rétention de papiers d'identité par les agences • Contrats rédigés dans une langue non maîtrisée par le travailleur • Frais de recrutement (excessifs ou illégaux) imposés aux candidats • Confinement dans les logements fournis en dehors et pendant des heures de travail • Conditions de logement précaires avec retenue sur salaire excessive
Conditions de travail et temps de repos	**MOYEN**	• Non-respect des conventions OIT sur les temps de travail et de repos • Travail non déclaré (personnes sans autorisation de travail) • Absence de visibilité et de stabilité du revenu • Employé prévenu le jour même pour un poste de nuit • Alternance des postes jours/nuits sur une même semaine • Prise en compte ou non du temps de transport
Développement professionnel & employabilité	**MOYEN**	• Accès limité à la formation professionnelle • Développement des compétences plus difficile qu'en CDI • Moindre suivi individuel par rapport aux salariés permanents
Liberté syndicale et dialogue social	**MOYEN**	• Sous-représentation dans les instances de dialogue social • Sentiment de non-appartenance aux structures syndicales • Dans les entreprises à fort taux d'intérim : contournement des seuils de représentation du personnel
Protection des données personnelles	**FAIBLE À MOYEN**	• Protection des données des candidats par l'agence (screening, stockage) • Clauses de non-détournement des candidats entre agence et client

Dans certains pays, ces risques peuvent être limités par l'existence d'une réglementation locale exigeante. Il convient donc, sur la base des risques identifiés ici, de prendre en compte ces spécificités.

II. ACTIONS DE REMÉDIATION RECOMMANDÉES

PHASE 1 : DURANT L'APPEL D'OFFRES

Questionnaire RSE renforcé

Exiger des agences candidates :
- Politiques formalisées sur la non-discrimination, la santé-sécurité, la rémunération équitable
- Dispositifs concrets de formation des intérimaires (nombre d'heures/an par salarié, budget alloué)
- Mécanismes de suivi des conditions de travail et de logement (le cas échéant)
- Procédures garantissant le respect des temps de travail et de repos (conventions OIT)

Critères de sélection RSE

Intégrer dans la notation :
- Certifications pertinentes (ex : label diversité, certifications SST)
- Programmes de lutte contre l'illettrisme et développement de l'employabilité
- Taux d'accidents du travail des intérimaires vs statistiques sectorielles
- Modalités de calcul et garantie du salaire décent
- Proximité géographique dans le cadre des missions (s'assurer que les personnes sont dans des zones proches des missions)

Engagement contractuel

Si absence de politique formalisée : faire signer la **Charte Achats Responsables** du Groupe incluant les engagements Droits Humains de l'entreprise.

PHASE 2 : CLAUSES CONTRACTUELLES

Clauses obligatoires à intégrer

1. **Rémunération** : engagement sur le versement dans les délais légaux, rémunération correcte des heures supplémentaires, transparence sur les frais de gestion
2. **Non-discrimination** : interdiction formelle de toute demande discriminatoire, procédure de signalement
3. **Santé-Sécurité** : fourniture des EPI, formation obligatoire avant prise de poste, suivi médical renforcé
4. **Formation** : engagement sur un volume minimum d'heures de formation/intérimaire/an
5. **Conditions de logement** (si applicable) : respect des normes de salubrité, pas de retenue excessive sur salaire
6. **Protection des données** : conformité RGPD, consentement des candidats, non rétention des documents, vérification de l'autorisation de travail.

Droit d'audit

Prévoir contractuellement dans la notation :
- Audit documentaire annuel de l'agence (contrats de travail, bulletins de paie, registres de formation)
- Audit sur site (logements si fournis par l'agence)
- Enquêtes "Worker Voice" auprès des intérimaires

Engagement contractuel

Si absence de politique formalisée : faire signer la **Charte Achats Responsables** du Groupe incluant les engagements Droits Humains de l'entreprise.

PHASE 3 : PENDANT L'EXÉCUTION DU CONTRAT

Accueil et intégration

- **Accueil sécurité systématique** pour chaque nouvel intérimaire (co-responsabilité agence/client)
- **Formation SST** et utilisation des machines avant prise de poste
- **Dotation EPI** : fournis par l'agence (EPI standards) ou le client (EPI spécifiques au poste)
- **Accès à la ligne d'alerte** de l'entreprise cliente

Suivi et contrôle

- **Vérification des contrats de travail** : langue maîtrisée par l'intérimaire, conformité légale
- **Relevé contradictoire des heures travaillées** (intérimaire/manager/agence)
- **Suivi des accidents du travail** : analyse des causes, plans d'action correctifs
- **Questionnaires "Worker Voice"** : sonder régulièrement les intérimaires sur :
    - Conditions de rémunération (montant, délais, heures supplémentaires)
    - Horaires et temps de repos
    - Conditions de travail et sécurité
    - Logement (si applicable)
    - Sentiment de discrimination ou de précarité

Formation des équipes internes

- **Managers et chefs d'équipe** : sensibilisation à la non-discrimination, accueil des intérimaires
- **Équipes RH/Achats** : formation sur les risques droits humains spécifiques à l'intérim
- **Utilisateurs** : sensibilisation sur les risques droits humains et bonnes pratiques (critères légaux autorisés/interdits)

Actions sur la rémunération

- **Négociation du prix horaire** : s'assurer que la marge de l'agence permet un salaire décent
- **Question clé à l'agence** : "Comment garantissez-vous qu'un intérimaire en missions fractionnées atteint un revenu décent mensuel ?". La réponse peut être une combinaison de mesures de l'agence et de demandes faites au candidat, dans la limite de questions non personnelles
- **Contrôle par échantillonnage** : vérifier sur quelques bulletins de paie la conformité (délais, montants, heures sup)
- Possibilité de **recours à un tiers indépendant** pour auditer les pratiques salariales (à l'image de certains programmes sectoriels)

Liberté syndicale et dialogue social

Pour les sites avec présence importante d'intérimaires :

- **Information** sur les droits syndicaux et instances représentatives
- **Facilitation** de l'accès aux réunions et à la représentation (au-delà des obligations légales)
- **Comptabilisation** des intérimaires dans les effectifs pour le calcul des seuils sociaux

PHASE 4 : AMÉLIORATION CONTINUE

Revues de performance trimestrielles/semestrielles

Indicateurs à suivre :

- Taux d'accidents du travail des intérimaires vs permanents
- Nombre d'heures de formation dispensées
- Délai moyen de versement des salaires
- Résultats des enquêtes "Worker Voice"
- Cas de discrimination signalés et traités

Programme d'influence

- **Partage des bonnes pratiques** identifiées avec l'agence pour diffusion à ses autres clients
- **Co-construction de programmes innovants** (ex : lutte contre l'illettrisme, employabilité)
- **Leverage effect** : l'exigence du donneur d'ordres améliore les pratiques de l'agence pour l'ensemble de son portefeuille

BONNES PRATIQUES

GSF & CRÉDIT AGRICOLE

Programme de formation : lutte contre l'illettrisme

GSF et le Crédit Agricole ont déployé des programmes de lutte contre l'illettrisme pour leurs intérimaires et agents de service. Via des partenariats (Projet Voltaire) ou du mécénat, ces entreprises offrent un accès gratuit à des formations certifiantes, améliorant durablement l'employabilité de populations précaires.
Impact : autonomie accrue, mobilité professionnelle facilitée, valorisation des personnes.

FEDEPS - Label "Zéro Frais Cachés"

Transparence totale sur les coûts pour les intérimaires

La Fédération des Entreprises de la Propreté et Services Associés (FEDEPS) a créé le Label "Zéro Frais Cachés" pour garantir qu'aucun frais abusif n'est prélevé aux salariés intérimaires. Ce label certifie que l'agence s'engage à :

- Ne prélever aucun frais sur les salaires des intérimaires (frais de gestion, frais administratifs, frais de dossier)
- Fournir gratuitement les équipements de protection individuelle (EPI) et les tenues de travail obligatoires
- Assurer la transparence totale sur les bulletins de paie : chaque ligne est explicite et compréhensible
- Ne pas imposer de services payants obligatoires (complémentaire santé sur-facturée, formation payante pour obtenir une mission, etc.)
- Garantir l'accès gratuit aux outils numériques de gestion (application mobile, espace personnel)

Pourquoi c'est important ?
Dans certains secteurs (nettoyage, logistique, BTP), des pratiques abusives persistent : retenues illégales sur salaire, vente forcée de prestations annexes, facturation de formations censées être gratuites. Ces frais cachés pèsent lourdement sur des populations déjà précaires et peuvent constituer des indicateurs de travail forcé selon les critères de l'OIT (dette contractée envers l'employeur).

Action recommandée pour les donneurs d'ordres :

- Interroger ses fournisseurs lors d'un appel d'offres sur la labellisation "Zéro Frais Cachés" ou équivalent
- À défaut, demander une attestation sur l'honneur détaillant l'absence de tout frais prélevé aux intérimaires
- Prévoir dans le contrat un droit d'audit sur échantillon de bulletins de paie pour vérifier l'absence de retenues abusives
- Intégrer cette question dans les enquêtes "Worker Voice" : "Avez-vous dû payer des frais pour obtenir ou conserver votre mission ?"

BONNES PRATIQUES

ENTREPRISES ET AGENCES D'INTÉRIM

Une BD ou des vidéos pour expliquer clairement

Face aux enjeux d'illettrisme (estimé à 7% de la population active en France, taux supérieur dans certains secteurs) et de barrière linguistique pour les travailleurs étrangers, plusieurs entreprises et agences d'intérim ont développé des supports visuels simplifiés pour garantir l'accès aux droits et à la sécurité.

Formats alternatifs recommandés :

- Bandes dessinées illustrant les procédures de sécurité, les gestes qui sauvent, les droits fondamentaux (pause, rémunération, refus de travail dangereux)
- Vidéos courtes (1-2 minutes) en plusieurs langues montrant les bons gestes, l'utilisation des EPI, les numéros d'urgence
- Pictogrammes universels pour les consignes essentielles (sorties de secours, zones dangereuses, port obligatoire d'EPI)
- Tutoriels en réalité augmentée pour les machines complexes (scan QR code → vidéo de démonstration)

Exemples de documents à adapter :

- Accueil sécurité sur site
- Droits et devoirs de l'intérimaire (contrat de mission simplifié)
- Procédure d'alerte et numéros d'urgence
- Règlement intérieur
- Fiches de poste avec risques associés
- Notice d'utilisation des machines

Cas d'usage concret :
Un grand groupe du secteur agroalimentaire a conçu son livret d'accueil sécurité en BD multilingue (8 langues). Résultat : taux de compréhension passé de 62% à 94%, diminution de 35% des accidents du travail chez les intérimaires la première année.

Action recommandée pour les donneurs d'ordres :

- Exiger lors de l'appel d'offres que l'agence dispose de supports adaptés pour les publics en difficulté avec l'écrit
- Co-construire avec l'agence des supports visuels spécifiques aux postes de votre entreprise
- Tester la compréhension : après l'accueil sécurité, poser 3-4 questions simples pour vérifier l'appropriation
- Mettre à disposition des QR codes sur site renvoyant vers des vidéos tutorielles consultables à tout moment
- Former vos managers de proximité à détecter les difficultés de compréhension et à adapter leur communication

BONNES PRATIQUES

ENTREPRISE INDUSTRIELLE, SECTEUR LOGISTIQUE

Contrôle des EPI et accueil sécurité renforcé

Une entreprise a mis en place un protocole systématique :
1. Avant toute prise de poste : formation théorique et pratique (2h minimum)
2. Dotation EPI complète fournie par l'agence (vérification à l'arrivée)
3. Parrainage par un salarié permanent pendant les 3 premiers jours
4. Audit surprise hebdomadaire par le service HSE sur le port effectif des EPI

Ressources complémentaires

- **Service Public : Critères autoqrisés/interdits en matière de recrutement** https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F1642
- **Conventions OIT pertinentes : n°29 (travail forcé), n°87 & n°98 (liberté syndicale), n°111 (discrimination), n°181 (agences d'emploi privées), n° R115 (recommandation sur le logement des travailleurs, 1961).**
- **Label Zéro Frais Cachés :** *https://fedeps.fr/label-zero-frais-caches/*

NOTA BENE

Consultants en régie ≠ Intérimaires
Cette fiche concerne spécifiquement les travailleurs temporaires employés par des agences d'intérim. Les consultants en régie (ESN, cabinets de conseil) présentent des profils de risques différents et nécessitent une analyse dédiée.

Travailleurs saisonniers
Les risques identifiés ici peuvent également s'appliquer pour les travailleurs saisonniers, et les actions peuvent donc également être mises en œuvre dans ce cadre.

À PROPOS

À propos du Pacte mondial de l'ONU - Réseau France

Relais français officiel du Pacte mondial des Nations unies, le Pacte mondial de l'ONU - Réseau France réunit plus de 2 300 entreprises et 50 organisations à but non-lucratif sur tout le territoire national. Il a pour mission d'accompagner la mise en œuvre des Dix principes du Pacte mondial - ainsi que les 17 ODD - par le secteur économique français. Cet engagement volontaire en matière de RSE permet d'aligner le secteur privé français avec l'Agenda 2030, et plus particulièrement l'Accord de Paris. Depuis 2026, le réseau est présidé par Guillaume Texier, Directeur général de Rexel.

À propos de l'Obsar

L'Observatoire des Achats Responsables (ObsAR) est l'association de référence dédiée au développement et à la promotion des achats responsables en France. Depuis sa création, l'ObsAR a accompagné près de 400 adhérents - organisations publiques et privées - dans la transformation de leurs pratiques d'achats en favorisant le partage des connaissances, l'échange de bonnes pratiques et l'innovation entre acheteurs, fournisseurs, experts et acteurs engagés.

Directeur de la publication : Nils Pedersen

Directeur de la rédaction : Olivier Gil

Conception : Fanny Bénard, Eline Bardeau

Contacts
eline.bardeau@pactemondial.org
fanny.benard@buyyourway.eu
nathalie.paillon@obsar.asso.fr

Plus d'informations sur notre site
www.pactemondial.org