Organisation internationale du Travail

Helpdesk pour les entreprises

Rapport de mise à jour sur le service d'assistance et le site web

Mars 2021

PROGRAMME DE L'OIT POUR PRODIGUER AUX ENTREPRISES UN SERVICE D'ASSISTANCE SUR L'APPLICATION DES NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL ET LA DÉCLARATION SUR LES EMN

Rapport de mars 2021 [1]

Le Service d'assistance du BIT aux entreprises a été créé en 2007[2] par le Conseil d'administration du BIT et c'est l'un des outils opérationnels de la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale (Déclaration sur les EMN). Depuis 2009, le Service d'assistance aux entreprises répond aux questions individuelles portant sur l'application des principes énoncés dans les normes internationales du travail à propos des activités des entreprises et sur l'application des dispositions de la Déclaration sur les EMN. Ce service gratuit et confidentiel est assuré par l'Unité des entreprises multinationales et de l'engagement auprès des entreprises (MULTI).

Le service d'assistance individuelle est sollicité pour l'essentiel par les entreprises, les travailleurs et leurs représentants, et dans le cadre des initiatives (sectorielles et multipartites) relatives à la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Le Service d'assistance a toutefois aidé d'autres groupes, en particulier des organisations intergouvernementales (essentiellement celles se préoccupant du commerce, du développement et des droits de l'homme), des agences gouvernementales (dans le cadre par ex. de l'aide au développement, de la passation des marchés, de la promotion des exportations, des conditions imposées en matière d'importation, des politiques relatives à la RSE et des plans d'action nationaux sur les entreprises et les droits de l'homme), ainsi que les organisations d'employeurs. Parmi les autres utilisateurs, on peut citer les ONG, les journalistes, les consultants et les chercheurs universitaires.

En octobre 2010, le Bureau a créé le site web Helpdesk du BIT: Assistance aux entreprises sur les normes internationales du travail (ou Helpdesk pour les entreprises) pour fournir un guichet unique présentant des informations, des outils pratiques et des offres de formation dédiés aux entreprises. Il affiche également les réponses aux questions reçues pouvant intéresser d'autres utilisateurs [3]. Le Bureau met régulièrement à jour le site web par l'ajout de nouvelles entrées; ainsi, en 2020, une section spéciale sur la COVID-19 a été créée sans tarder pour aider les entreprises à identifier les outils et les conseils de l'OIT relatifs aux mesures d'entreprises en réponse à la pandémie. Le site web est disponible en anglais, en français et en espagnol; il existe des sites miroirs en japonais et en chinois et les pages principales ont été traduites en vietnamien.

---

[1] Le Bureau fournit un rapport annuel pour le Comité consultatif tripartite du Conseil d'administration. La période de référence couvre la période du 1er mars au 28 février, ce qui permet d'établir une comparaison sur plusieurs années et de dresser le total cumulé de l'ensemble des périodes. Le présent rapport couvre la période allant du 1er mars 2020 au 28 février 2021.

[2] GB. 298/PV, paragr. 248.

[3] Les questions affichées sur le site peuvent être modifiées pour préserver la confidentialité.

Le Bureau promeut activement le Helpdesk pour les entreprises. Le service est accessible via la page d'accueil du site web de l'OIT et via des liens qui figurent dans diverses pages thématiques, de départements et de projets de l'OIT. Le Bureau encourage les mandants à utiliser le Helpdesk pour les entreprises dans le cadre des activités promotionnelles de la Déclaration sur les EMN. Le Centre international de formation de l'OIT à Turin distribue également des documents promotionnels lors des formations pertinentes. Un dépliant promotionnel sur le Helpdesk du BIT pour les entreprises existe en allemand, anglais, birman, chinois, espagnol, français, japonais, népalais, portugais, thaïlandais et vietnamien, dépliant qui est largement distribué aux mandants, aux entreprises et partenaires. D'autres départements et programmes de l'OIT s'emploient également à promouvoir ce service, et notamment NORMES.

Divers projets de coopération pour le développement du BIT, réalisés en collaboration avec les entreprises, font la promotion du Helpdesk pour les entreprises. Ainsi, le projet lancé conjointement par l'UE, l'OIT et l'OCDE sur les chaînes d'approvisionnement responsables en Asie (en anglais) qui couvre six pays d'Asie (Chine, Japon, Myanmar, Philippines, Thaïlande et Viet Nam; 2018-2020) a produit un rapport intitulé « Labour Issues in CSR: Examples from the ILO Helpdesk for Businesses Q&A » qui a été traduit en birman, chinois, thaïlandais et vietnamien. En décembre 2019, un séminaire en ligne a été organisé avec le directeur du Helpdesk pour les entreprises afin de présenter le service à des organisations d'employeurs et organisations professionnelles, à des entreprises et à des syndicats. De même, le projet Conduite commerciale responsable en Amérique latine et dans les Caraïbes (CERALC) (en anglais), mené en collaboration avec l'UE, l'OCDE et le HCDH et qui couvre neuf pays de la région (Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Equateur, Mexique, Panama, Pérou), fait une promotion active du Helpdesk pour les entreprises, d'une part, en lien avec les gouvernements encourageant les pratiques commerciales responsables au moyen de plans d'action nationaux et d'autre part en tant qu'outil en soutien aux entreprises qui font preuve de diligence raisonnable. Les services et le matériel du Helpdesk du BIT pour les entreprises ont été rendus largement accessibles au Pakistan, grâce au projet More and Better Jobs through Socially Responsible Labour Practices, mis en œuvre au sein de l'industrie manufacturière des articles de sport. Le Helpdesk du BIT a aussi été promu en Côte d'Ivoire et au Sénégal dans le cadre du projet « Entreprise et travail décent » financé par la France, et du projet « Accélérer l'action pour l'élimination du travail des enfants dans les chaînes d'approvisionnement en Afrique (ACCEL Africa)», financé par les Pays-Bas et mis en œuvre en Côte d'Ivoire, en Egypte, au Malawi, au Mali, au Nigéria et en Ouganda (voir la publication conjointe que le Service des principes et droits fondamentaux au travail (FUNDAMENTALS) et MULTI ont mis au point dans le cadre de ces projets en fournissant des informations sur le Helpdesk pour les entreprises: L'abolition effective du travail des enfants en Côte d'Ivoire: Les orientations offertes par la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale de l'OIT.

Les mandants aussi s'emploient à promouvoir le Helpdesk. Un certain nombre de gouvernements (Allemagne, Belgique, France, Suède et Suisse) ont inscrit le Helpdesk du BIT pour les entreprises dans leurs plans d'action nationaux sur les entreprises et les droits de l'homme, ou font mention de ce service sur des sites web pertinents au titre d'un service d'aide aux entreprises lorsqu'elles font preuve de diligence raisonnable en matière de droits

de l'homme. Plusieurs gouvernements ont demandé au Bureau des exemplaires du dépliant promotionnel afin de les distribuer lors de réunions avec les entreprises. Un certain nombre d'organisations d'employeurs, comme la Confédération des employeurs de l'ASEAN, la Confédération des employeurs des Philippines (ECOP) et la Confédération des employeurs de Thaïlande (ECOT) font également la promotion de ce service.

Le Pacte mondial des Nations Unies s'emploie également à promouvoir ce service, dans le contexte notamment de la Riposte des entreprises face au Covid-19 et de la Plateforme d'action du Pacte mondial sur le travail décent dans les chaînes d'approvisionnement mondiales; il en va de même pour les réseaux locaux du Pacte mondial des Nations Unies tels que le UN Global Compact Network UK. Le comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'été de 2020 à Tokyo (Tokyo 2020) ainsi que diverses initiatives telles que l'association *amfori, Know the Chain* et *Business Fights Poverty* font également la promotion de ce service.

I. Assistance prodiguée par le Helpdesk du BIT pour les entreprises

A. Nombre de demandes et d'utilisateurs

Le Helpdesk a répondu à 1 401 demandes individuelles depuis sa mise en place en 2009. Au cours de la période allant de mars 2020 à février 2021, le Helpdesk a répondu à 178 demandes recevables, soit une augmentation de 40,1 pour cent par rapport à la période de référence précédente (127 demandes). Cette augmentation a eu lieu pour l'essentiel au cours de la période comprise entre mars et mai 2020, au tout début de la pandémie de la COVID-19.

Au cours de cette période de référence le nombre de syndicats, de travailleurs et de journalistes ayant eu recours à ce service a été supérieur à la moyenne. Cependant, le groupe principal d'utilisateurs reste les EMN.

Tableau 1: Ventilation des utilisateurs par catégorie

	Mars 2020 – février 2021	**Total cumulé depuis 2009**
Travailleurs ou syndicats	14	147
Organisations d'employeurs	0	2
Gouvernements	10	87
Initiatives	5	30
Organisations intergouvernmentales	9	22
Entreprises multinationales	123	888
PME	0	23
Fournisseurs	3	17
Chercheurs/journalistes	6	98
ONG	2	23
Inconnus	6	64
TOTAL	**178**	**1401**

B. Origine des utilisateurs par région et portée des demandes

Le tableau 2 présente une ventilation des utilisateurs par région. (NB: les demandes ne contiennent pas toutes les informations suffisantes permettant d'identifier la région de l'utilisateur).

Cette période de référence a enregistré une augmentation sensible du nombre d'utilisateurs d'Asie de l'Est de même qu'une augmentation légèrement moindre des utilisateurs d'Amérique latine, à la suite vraisemblablement de la promotion du Helpdesk via les projets de coopération pour le développement dans ces régions. Néanmoins, la majorité des questions provident toujours des utilisateurs d'Europe occidentale.

Tableau 2: Utilisateurs par région

	Mars 2020 – février 2019	Total cumulé depuis 2009
Afrique	8	79
Pacifique	0	16
Caraïbes	1	20
Asie centrale	8	68
Asie de l'Est	19	132
Europe orientale	0	33
Amérique latine	11	119
Moyen-Orient	10	67
Amérique du Nord	0	52
Europe occidentale	28	556
Afrique	102	318

Le tableau 3 répartit les régions telles qu'elles sont identifiées dans les demandes, le cas échéant. Au cours de cette période de référence, aucune région ne ressort particulièrement du lot; un peu moins de la moitié des questions ont trait à des activités mondiales ou ne spécifient aucune région particulière.

Tableau 3: Régions sur lesquelles portent les demandes

	Mars 2020 – février 2021	Total cumulé depuis 2009
Afrique	15	129
Caraïbes	0	27
Asie centrale	13	134
Asie de l'Est	14	183
Europe orientale	5	58
Amérique latine	10	131
Moyen-Orient	18	124
Amérique du Nord	5	18
Europe occidentale	12	86
Mondial/non spécifié	86	700

C. Secteurs couverts par les demandes

Le tableau 4 indique les secteurs mentionnés dans les demandes. Un fort pourcentage de questions n'a pas mentionné de secteur spécifique, comme c'est souvent le cas. Beaucoup plus de questions ont concerné l'agriculture et les services publics qu'au cours des années précédentes. Les questions relatives à la fabrication électronique ont été également plus nombreuses, ce qui est sans doute en lien avec une formation de l'OIT qui a accueilli un nombre important de participants du secteur.

Tableau 4: Secteurs concernés

Secteur	Mars 2020 – février 2021	Total cumulé depuis 2009
Agriculture	17	99
Artisanat	0	3
Biocarburants	0	9
Produits chimiques	4	32
Construction	8	62
Produits électroniques	12	74

Industries extractives	4	53
Finance	1	76
Alimentation	0	38
Sylviculture	0	4
Habillement et textile	7	36
Services de santé	9	27
Industrie lourde	4	44
Technologies de l'information et de la communication/TIC	6	29
Industrie légère	3	78
Produits pharmaceutiques	0	14
Impression/publication	0	4
Services publics	14	56
Commerce de détail	0	30
Services	5	73
Transports maritimes	0	42
Services publics de distribution	2	6
Non spécifié	82	504

D. Questions soulevées dans les demandes

Le tableau 5 présente une ventilation des questions soulevées dans les demandes. Au cours de cette période de référence, la SST a continué d'être un thème fréquemment évoqué, suivi par les travailleurs migrants, le travail forcé, le travail des enfants, la négociation collective et le licenciement. La protection sociale est un domaine qui gagne de plus en plus en intérêt. Une augmentation du nombre de questions concernant des définitions témoigne du fait que les entreprises lisent plus attentivement certaines normes spécifiques du travail et qu'elles recherchent des précisions sur la signification de certaines dispositions particulières.

Tableau 5: Ventilation des questions en fonction des domaines de la Déclaration sur les EMN

DOMAINES DE LA DÉCLARATION SUR LES EMN	CATÉGORIE	MARS 2020 – FÉVRIER 2021		TOTAL CUMULÉ DEPUIS 2009
GÉNÉRAL	Conformité avec la législation nationale	6		50
	Conformité avec les principes des normes internationales du travail	0		70
	Définitions	9		37
	Principes et droits fondamentaux au travail	2		33

	Stratégie de l'OIT en matière de RSE	0		26
EMPLOI	Travail des enfants	11		114
	Travail forcé	13		110
	Promotion de l'emploi	0		11
	Non-discrimination	7		74
	Licenciement	11		74
	Relation de travail	4		9
	Autre	0		38
FORMATION	Compétences et formation	0		12
CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE	Général	0		15
	VIH/sida	0		2
	Durée du travail	9		81
	Logement/nourriture	3		18
	Sécurité et santé au travail	21		149
	Congés payés	8		19
	Vie privée	4		11
	Sécurité sociale	6		32
	Salaires	9		87
RELATIONS PROFESSIONNELLES	Négociation collective	11		37
	Liberté syndicale	3		31
	Dialogue social	0		12
AUTRES	Travailleurs migrants	14		98
	Catégories spéciales de travailleurs	4		56
	Normes internationales du travail et productivité	0		3
	Stratégie de l'OIT pour promouvoir les entreprises durables	0		5
	Procédure d'interprétation	0		3
	Activités du Helpdesk	0		18
	Demandes de collaboration	3		18
	Dialogue entre les entreprises et les syndicats	1		3
	Information statistique	7		64
	Divers	14		72
	La Déclaration sur les EMN en tant qu'instrument	0		20

II. Site web du Helpdesk pour les entreprises

Le site web est régulièrement mis à jour par l'ajout des dernières publications du BIT, des nouvelles concernant les activités des Réseaux d'entreprises de l'OIT, des enregistrements des séminaires en ligne ainsi que des informations sur l'offre de formation de l'OIT en lien avec les entreprises.

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, une nouvelle section Entreprises et COVID-19 a été ajoutée le 6 avril 2020 au site web du Helpdesk pour les entreprises de l'OIT. Cette nouvelle section fait fonction de guichet unique pour les entreprises quant aux ressources pertinentes de l'OIT eu égard à la COVID-19, et notamment aux orientations, outils, annonces et enregistrements de séminaires en ligne, de même qu'aux liens avec les principales publications, bases de données et pages web du BIT.

A. Données générales sur les visiteurs [4] du site web

Le tableau 6 présente un résumé de l'activité enregistrée jusqu'à fin février 2021. **Il fait apparaître une augmentation sensible du nombre d'utilisateurs pour une deuxième année consécutive, affichant une augmentation de 71 pour cent par rapport à la même période de l'année précédente.** Plus d'un million d'utilisateurs ont déjà consulté le site web du Helpdesk du BIT depuis sa création, en 2010.

Le nombre moyen de visites mensuelles s'élève à 36 452 pour la période de référence (mars 2020 à février 2021), chiffre le plus élevé depuis la création du Helpdesk. Le site web approche désormais les deux millions de pages consultées. Le nombre de pays/territoires d'où sont originaires les utilisateurs est passé de 212 à 225.

[4] Les données sont recueillies par l'intermédiaire de Google Analytics et sont, pour la première fois pour cette période de référence et pour tous les sites web du Service d'assistance, fournies en anglais, français et espagnol.

Tableau 6: Activité sur le site web du Helpdesk: comparaisons annuelles [5] et total

	2011 - 2012	2012 – 2013	2013 – 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	2016 – 2017	2017- 2018
Visites (moyenne/mois)	19,717 (1,643)	46,144 (3,845)	55,491 (4,624)	72,421 (6,035)	74,705 (6,225)	82,349 (6,862)	75,742 (6,311)
Utilisateurs	16,355	40,656	48,937	66,609	67,954	75,376	67,178
% de nouveaux utilisateurs	60%	72.5%	76%	79.65%	78,27%	80,88%	82.5%
Pays ou territoires d'où sont originaires les nouveaux utilisateurs	144	194	205	209	213	210	210
Pages consultées	48,031	68,364	75,821	94,791	96,984	102,819	97,905

	2018 - 2019	2019- 2020	2020- 2021	Total
Visites (moyenne/mois)	152,218 (12,684)	255,124 (21,260)	437,424 (36,452)	1,271,335 (10,594)
Utilisateurs	135,706	224,332	391,113	1,134,216
% de nouveaux utilisateurs	82.2%	81.9%	81,3%	-
Pays ou territoires d'où sont originaires les nouveaux utilisateurs	212	212	225	-
Pages consultées	222,013	367,447	597,730	1,868,696

[5] Les années sont les suivantes: mars 2011 - février 2012, mars 2012 - février 2013, mars 2013 - février 2014, mars 2014 - février 2015, mars 2015 - février 2016, mars 2016 - février 2017, mars 2017 - février 2018, mars 2018 - février 2019, mars 2019 - février 2020 et mars 2020 - février 2021. Le site web a été créé en octobre 2010, donc les données pour 2010 ne sont pas prises en compte.

B. Répartition géographique des utilisateurs

Les utilisateurs se situent dans les cinq régions. Les Amériques restent la région d'où vient la majorité des utilisateurs.

	2011 – 2012	**2012 – 2013**	**2013 – 2014**	**2014-2015**	**2015-2016**	**2016-2017**	**2017-2018**
Afrique	1,471 (7.42%)	2,512 (5.43%)	3,259 (5.86%)	3,456 (4.77%)	2,656 (4.49%)	3,416 (5,13%)	3,590 (5.29%)
Amériques	7,128 (35.93%)	23,962 (51.79%)	33,068 (59.50%)	46,929 (64.80%)	40,748 (68.83%)	44,830 (67,31%)	44,706 (65.83%)
Asie	3,088 (15.57%)	5,320 (11.50%)	4,867 (8.76%)	6,284 (8.68%)	5,786 (9.77%)	5,611 (8,42 %)	6,756 (9.95%)
Europe	7,358 (37.09%)	12,263 (26.50%)	11,851 (21.32%)	14,325 (19.78%)	8,959 (15.13%)	11,576 (17,38%)	11,708 (17.24%)
Océanie	448 (2.26%)	875 (1.89%)	1,298 (2.34%)	1,123 (1.55%)	800 (1.35%)	710 (1,07%)	921 (1.36%)
Inconnus	344 (1.73%)	1,339 (2.89%)	1,233 (2.22%)	304 (0.42%)	250 (0.42%)	458 (0,69%)	235 (0.35%)

	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**
Afrique	6,825 (5.03%)	12,392 (5.49%)	24,462 (6.31%)
Amériques	99,240 (73.07%)	173,530 (76.90%)	270,397 (69.74%)
Asie	9,923 (7.31%)	12,138 (5.38%)	54,651 (14.10%)
Europe	18,433 (13.57%)	25,742 (11.41%)	35,182 (9.07%)
Océanie	1,240 (0.91%)	1,452 (0.64%)	2,036 (0.53%)
Inconnus	155 (0.11%)	410 (0.18%)	976 (0.25%)

Les 25 pays principaux sont:

1. Mexique
2. Colombie
3. Pérou
4. Inde
5. Argentine
6. Equateur
7. Espagne
8. Japon
9. France
10. Etats-Unis
11. Guatemala
12. Chili
13. Bolivie
14. Philippines
15. El Salvador
16. République dominicaine
17. Honduras
18. Afrique du Sud
19. Malaisie
20. Paraguay
21. Venezuela
22. Panama
23. Costa Rica
24. Maroc
25. Royaume-Uni

L'Inde est remontée dans le classement pour remplacer l'Espagne dans les cinq premiers pays.

La France indique que le Helpdesk du BIT pour les entreprises s'inscrit en tant que service d'appui pour les entreprises dans son Plan d'action national pour les entreprises et les droits de l'homme, ou sur les sites web connexes, et elle figure en 9e position.

C. Les pages web les plus consultées

Les trois pages web les plus consultées restent les mêmes, les questions et réponses sur la liberté syndicale en espagnol occupant la première place. La plupart des pages qui figurent dans les 10 pages les plus consultées sont en espagnol. Il est intéressant de noter que les nouvelles pages sur les Entreprises et la COVID-19 (en anglais et en espagnol) apparaissent dans les 10 pages web les plus consultées.

Les 10 pages web les plus consultées du Helpdesk étaient les suivantes:

Pages web	Nombre de pages vues
1. Questions et réponses sur la liberté syndicale (en espagnol)	92,166
2. Questions et réponses sur les entreprises, la discrimination et l'égalité (en espagnol)	75,701

3. Questions et réponses sur les entreprises et la sécurité et santé au travail (en espagnol)	43,693
4. Questions et réponses sur les entreprises et la négociation collective (en anglais)	27,104
5. Questions et réponses sur les salaires (en espagnol)	15,193
6. Questions et réponses sur les entreprises et la négociation collective (en anglais)	12,574
7. Entreprises et COVID-19 (en espagnol)	12,413
8. Entreprises et négociation collective (en espagnol)	12,054
9. Entreprises et liberté syndicale (en espagnol)	11,407
10. Entreprises et COVID-19 (en anglais)	11,101

D. Les sources de trafic du site

Au cours de la période de référence (de mars 2020 à février 2021), 91,4 pour cent des utilisateurs ont eu accès au site web du Helpdesk au moyen d'une recherche organique via les moteurs de recherche; 7,7 pour cent y ont eu directement accès (en tapant l'URL directement dans leur navigateur ou en cliquant sur un lien dans leurs favoris, leur courrier électronique ou un document PDF). Seuls 0,7 pour cent y ont eut accès via transférés sur le site web du Service Helpdesk d'assistance depuis un autre site web, et les autres ont eu accès au site via des réseaux sociaux ou une référence dans un courrier électronique.