



Organisation
internationale
du Travail

Helpdesk pour les entreprises

Rapport de mise à jour sur le service d'assistance et
le site web Mars 2022

**HELPDESK DU BIT
POUR LES ENTREPRISES**
WWW.ILO.ORG/BUSINESS
ASSISTANCE@ILO.ORG

PROGRAMME DE L'OIT VISANT À FOURNIR AUX ENTREPRISES DES CONSEILS D'EXPERTS SUR LA MISE EN ŒUVRE DES NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL ET LA DÉCLARATION SUR LES EMN

Rapport de mars 2022 ¹

Créé par le Conseil d'administration du Bureau international du Travail en 2007², le Service d'assistance du BIT aux entreprises sur les normes internationales du travail (Helpdesk du BIT pour les entreprises) 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, l'équipe du Helpdesk répond à des questions portant, d'une part, sur l'application aux activités des entreprises des principes contenus dans les normes internationales du travail (NIT), et d'autre part, sur les 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).

Les utilisateurs du service d'assistance directe appartiennent principalement à trois catégories, à savoir, les entreprises, les travailleurs et leurs représentants, et les personnes chargées de mettre en œuvre des initiatives de RSE (sectorielles ou multipartites). Le Helpdesk a toutefois renseigné d'autres entités, en particulier des organisations intergouvernementales (principalement celles dont la mission porte sur les échanges commerciaux, le développement et les droits de l'homme), des organismes publics nationaux (sur des sujets comme l'aide au développement, les passations de marchés, la promotion des exportations, les exigences à l'importation, les politiques de RSE, les plans d'action nationaux sur la question des entreprises et des droits de l'homme) et des organisations d'employeurs. Parmi les autres utilisateurs qui ont contacté le Helpdesk figurent des ONG, des journalistes, des consultants et des chercheurs universitaires.

En octobre 2010, le Bureau a lancé le site web [Helpdesk du BIT](#) de manière à centraliser l'ensemble des informations, outils pratiques et offres de formation susceptibles d'intéresser les entreprises. On y trouve également les réponses aux questions adressées au Helpdesk, qui peuvent intéresser d'autres utilisateurs³. Depuis son lancement en 2010, plus de 1,5 million d'utilisateurs ont consulté le site du Helpdesk du BIT pour les entreprises. Les pages des questions/réponses comptent parmi les plus consultées. Le Bureau actualise régulièrement le site en fonction de nouveaux développements. Par exemple, une section spéciale COVID-19 a été créée en 2020 pour aider les entreprises à trouver les outils et les conseils pertinents de l'OIT concernant la lutte contre la pandémie dans le monde du travail. Le site du Helpdesk

¹ Le Bureau fournit un rapport annuel pour le Comité consultatif tripartite du Conseil d'administration. La période de référence couvre la période du 1^{er} 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 1^{er} mars 2021 au 28 février 2022.

² GB.298/PV, paragraphe 248.

³ Les questions publiées sur le site sont susceptibles d'être modifiées par souci de confidentialité.

est disponible en anglais, en français et en espagnol. Des sites miroirs existent en japonais et en chinois, et les pages principales du site ont été traduites en vietnamien. Durant la période considérée, le site a reçu en moyenne 54 481 visites par mois et on s'approche désormais à grands pas des trois millions de pages consultées.

Le Bureau assure une promotion active du Helpdesk. Le service est accessible depuis la [page d'accueil du site de l'OIT](#), mais également via des liens figurant sur des pages thématiques et plusieurs pages des départements du BIT. Le Bureau encourage les mandants de l'OIT à recourir au service d'assistance et à promouvoir le Helpdesk auprès des entreprises dans le cadre des activités générales de promotion de la Déclaration sur les EMN. Ce faisant, ils aideront concrètement les entreprises à rapprocher davantage leurs politiques et leurs pratiques des principes énoncés dans les normes internationales du travail. Le Centre international de formation de l'OIT à Turin distribue également des supports de promotion lorsqu'il organise des formations sur ces sujets. Une plaquette de promotion du Helpdesk du BIT disponible dans plusieurs langues – anglais, français, espagnol, portugais, allemand, japonais, birman, thaï, vietnamien, ourdou, népalais, chinois – est largement diffusée auprès des mandants, des entreprises et des partenaires. D'autres départements et programmes du BIT font également connaître le service d'assistance, en particulier le département [NORMES](#).

L'OIT a organisé plusieurs formations virtuelles durant la période 2021-2022, ce qui a donné une grande visibilité au site du Helpdesk. La formation en ligne ouverte à tous (FLOT) sur la contribution des entreprises à la réalisation du travail décent (*How enterprises contribute to the achievement of decent work (SDG 8)*), organisée avec le Centre international de formation en octobre-novembre 2021, a réuni plus de 1200 participants de 114 pays. Cette FLOT se composait de six cours en ligne dispensés par des spécialistes et de sept modules en auto-apprentissage basés en grande partie sur les outils, ressources et Q&R du Helpdesk. Les participants étaient invités à se reporter au site pour des informations complémentaires.

Divers projets de coopération de l'OIT pour le développement, dont les équipes travaillent directement avec des entreprises sur des aspects prioritaires du travail décent, contribuent également à promouvoir le Helpdesk comme un outil pratique pour les entreprises. On peut citer comme exemple le projet [Chaînes d'approvisionnement responsables en Asie](#) mis en œuvre conjointement par l'UE, l'OIT et l'OCDE. L'équipe de ce projet, qui couvre six pays d'Asie (Chine, Japon, Myanmar, Philippines, Thaïlande et Vietnam), a produit une publication sur les questions relatives au travail dans la RSE (intitulée *Labour Issues in CSR: Examples from the ILO Helpdesk for Businesses Q&A*) et traduit plusieurs pages du site du Helpdesk en thaï, en vietnamien, en chinois et en birman. Le projet pour [une conduite responsable des entreprises en Amérique latine et dans les Caraïbes](#) – un projet financé par l'UE et mis en œuvre par l'OIT, l'OCDE et le HCR dans neuf pays de la région (Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Équateur, Mexique, Panama et Pérou) – contribue également à promouvoir activement le Helpdesk, d'une part, auprès des gouvernements qui encouragent la RSE par le biais de plans d'action nationaux (PAN), et d'autre part, auprès des entreprises comme un outil d'assistance dans le cadre de leurs obligations de vigilance. En Afrique, le Helpdesk a été mis en avant à l'occasion d'une formation virtuelle organisée pour les États membres de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) avec un cofinancement de la France et de l'OIT sur le thème « Entreprises multinationales,

développement et travail décent : l'approche de la Déclaration sur les EMN ». Le projet « Accélérer l'action pour l'élimination du travail des enfants dans les chaînes d'approvisionnement en Afrique » (ACCEL-Africa) – un projet financé par les Pays-Bas et mis en œuvre en Côte d'Ivoire, en Égypte, au Malawi, au Mali, au Nigéria et en Ouganda – a également contribué à promouvoir le service d'assistance.

Les mandats de l'OIT assurent également une promotion active du Helpdesk. Plusieurs États membres de l'Organisation ont désigné des [points focaux chargés de promouvoir la Déclaration sur les EMN](#) et le Helpdesk auprès des entreprises opérant sur leur territoire. Les gouvernements de plusieurs pays (Belgique, France, Allemagne, Suède et [Suisse](#)) ont inclus le Helpdesk du BIT pour les entreprises dans leurs [plans d'action nationaux sur la question des entreprises et des droits de l'homme](#), ou l'ont mentionné sur des sites en rapport avec cette question comme un service pouvant aider les entreprises qui effectuent des vérifications préalables concernant le respect des droits de l'homme. De nombreuses organisations d'employeurs font également la promotion de ce service auprès de leurs membres. Le [nouvel](#) outil d'évaluation créé par l'OIT et l'OIE, intitulé « Déclaration sur les EMN : un outil d'auto-évaluation pour les entreprises », fait aussi la promotion du Helpdesk.

Le Helpdesk du BIT pour les entreprises est également mis en avant par d'autres organisations internationales comme un outil d'assistance pour les entreprises sur les questions en rapport avec les normes du travail. C'est notamment le cas de l'OCDE – avec les points de contact nationaux chargés de promouvoir les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (voir par exemple le [PCN italien](#)) – ou du Pacte mondial des Nations Unies.

I. Services de conseil spécialisé du Helpdesk du BIT pour les entreprises

A. Nombre de questions posées et d'utilisateurs

Depuis sa création en 2009, le Helpdesk a répondu à 1558 questions. Au cours de la période allant de mars 2021 à février 2022, le Helpdesk a répondu à 157 demandes recevables, soit une diminution de 12 % par rapport à la période précédente (178 demandes). Cela dit, une forte augmentation du nombre de demandes avait été observée durant la période précédente de mars à mai 2020, c'est-à-dire dans les premiers temps de la pandémie. Or, le nombre de demandes pour la période actuelle est supérieur de 38 % à la moyenne annuelle d'avant la pandémie, qui était de 119 demandes par an. Quant à la moyenne annuelle depuis la création du Helpdesk, elle s'établit à 124 demandes par an.

Au cours de cette période, le nombre de questions posées par des gouvernements a été légèrement supérieur à la moyenne, nombre d'entre elles portant sur les procédures de passation des marchés publics, un sujet qui semble susciter un intérêt croissant. Le nombre de questions provenant d'initiatives non gouvernementales a également enregistré une forte hausse de 44 %. Les baisses les plus significatives concernent les questions posées par des chercheurs ou des journalistes (-50 %) et par des syndicats (-36 %). Le groupe d'utilisateurs le plus important demeure de loin celui des EMNЮ

Tableau 1 : Répartition des utilisateurs par type

	Mars 2021 – Février 2022	Total cumulé
Workers or Trade Unions	9	156
Travailleurs ou syndicats	0	2
Organisations d'employeurs	13	100
Gouvernements	9	39
Initiatives	7	29
Organisations intergouvernementales	110	998
Entreprises multinationales	2	25
PME	4	21
Fournisseurs	3	101
Chercheurs/journalistes	4	27
ONG	2	66
Inconnus	157	1558

B. Origine régionale des utilisateurs et champ des questions posées

Le tableau 2 présente la répartition des utilisateurs par région. (N.B. : les informations contenues dans certaines demandes ne permettaient pas d'identifier la région de l'utilisateur.)

On a constaté une baisse du recours au service d'assistance dans presque toutes les régions. Les baisses les plus significatives ont été enregistrées au Moyen-Orient (-60 %), en Amérique latine (-45 %) et en Asie de l'Est (-37%). Les deux exceptions ont été l'Europe de l'Est (aucune question pendant la période précédente ; trois questions durant cette période) et l'Amérique du Nord (aucune question pendant la période précédente ; une question durant cette période).

Tableau 2 : Répartition des utilisateurs par région

	Mars 2021 – Février 2012	Total cumulé
Afrique	6	85
Pacifique	2	18
Caraïbes	0	20
Asie centrale	4	72
Asie de l'Est	12	144
Europe orientale	3	33
Amérique latine	6	125
Moyen-Orient	4	71
Amérique du Nord	1	52
Europe occidentale	18	577
International	96	414

Le tableau 3 présente une répartition des demandes par région, lorsque celle-ci a pu être identifiée. Durant cette période, les questions portant sur les activités à l'échelle mondiale ont été les plus nombreuses, avec une augmentation de 34 % par rapport à la période précédente. Le recours au service d'assistance a diminué dans la plupart des régions (-53 % en Afrique, -69 % en Asie centrale, -42 % en Asie de l'Est, -40 % en Europe de l'Est, -50 % en Amérique latine, -67 % au Moyen-Orient, -42 % en Europe occidentale), l'Amérique du Nord passant de cinq questions à zéro. Cela s'explique probablement par la difficulté persistante à effectuer des inspections sur site à cause de la pandémie de COVID-19.

Tableau 3 : Régions concernées par les demandes de renseignements

	Mars 2021 – Février 2022	Total cumulé
Afrique	7	136
Pacifique	0	27
Caraïbes	4	138
Asie centrale	8	191
Asie de l'Est	3	61
Europe orientale	6	137
Amérique latine	6	130
Moyen-Orient	0	18
Amérique du Nord	7	93
Europe occidentale	116	816

C. Secteurs d'activité concernés par les demandes de renseignements

Le tableau 4 indique les secteurs précisés dans les questions posées. La moitié des questions ne portent pas sur un secteur particulier, une proportion plus élevée que d'habitude. Le nombre de questions concernant l'agriculture est resté stable. Pour tous les autres secteurs, le nombre de questions posées a diminué. Pour certains d'entre eux, aucune question n'a été posée. Toutefois, pour la deuxième année consécutive, une augmentation importante du nombre de questions concernant un secteur particulier – celui des services publics – a été constatée, même si la majorité des questions provenaient d'entreprises qui répondaient à un appel d'offres. Les questions portant sur le transport maritime sont également passées de zéro à deux, les deux questions concernant des marins bloqués en raison de mesures anti-COVID.

Tableau 4: Secteurs concernés

Secteur	Mars 2021 – Février 2022	Total cumulé
Agriculture	17	116
Artisanat	0	3
Biocarburants	0	9
Chimie	0	32
Construction	2	64
Électronique	3	77
Industrie minière	0	53
Finance	0	76
Alimentation	0	38
Sylviculture	0	4
Textile et habillement	8	44
Services de santé	8	35
Industrie lourde	0	44
TIC	6	35
Industrie légère	4	82
Secteur pharmaceutique	0	14
Impression/Publication	0	4
Services publics	21	77
Commerce de détail	0	30
Services	7	80
Transport maritime	2	44
Eau, électricité, etc.	0	6
Non précisé	79	583

D. Problèmes soulevés dans les demandes de renseignements

Le tableau 5 présente une répartition des points soulevés dans les demandes de renseignements durant la période visée par le présent rapport. Le thème de la santé et de la sécurité au travail est resté le thème le plus abordé dans les questions posées. Parmi les sujets en rapport avec les normes fondamentales du travail, celui du travail des enfants et du travail forcé est revenu le plus souvent, mais d'autres questions ont été posées sur la liberté syndicale, la négociation collective et la non-discrimination. Trois questions très intéressantes concernaient la manière dont une entreprise multinationale pouvait favoriser le développement de petites entreprises locales là où elles exerçaient leurs activités (classées dans le tableau 5 dans la catégorie « Autre » du domaine « Emploi »).

Tableau 5 : Répartition des questions par domaine de la Déclaration sur les EMN

DOMAINE DE LA DÉCLARATION SUR LES EMN	CATÉGORIE	MARS 2021 – FÉVRIER 2022	TOTAL CUMULÉ
GÉNÉRAL	Respect du droit national	3	53
	Respect des principes des NIT	2	73
	Définitions	8	45
	Principes et droits fondamentaux au travail	5	38
	Approche de l'OIT en matière de RSE	1	27
EMPLOI	Travail des enfants	10	124
	Travail forcé	11	121
	Promotion de l'emploi	0	11
	Non-discrimination	4	78
	Licenciement	8	82
	Relation de travail	0	9
	Autre	3	41
FORMATION	Formation et amélioration des compétences	1	13
CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE	Générale	0	15
	VIH/sida	0	2
	Durée du travail	7	88
	Hébergement/Repas	0	18
	SST	24	173
	Congés payés	0	19
	Vie privée	0	11
	Sécurité sociale	5	37
RELATIONS PROFESSIONNELLES	Salaires	11	99
	Négociation collective	4	41
	Liberté syndicale	6	37
AUTRE	Dialogue social	0	12
	Travailleurs migrants	9	107
	Catégories particulières de travailleurs	5	61
	NIT et productivité	0	3
	Approche de l'OIT concernant les entreprises durables	0	5
	Procédure d'interprétation	0	3
	Activités du Helpdesk	0	18

Demandes de collaboration	6		24
Dialogue entre entreprises et syndicats	1		4
Données statistiques	9		73
Divers	14		86
La Déclaration sur les EMN en tant qu'instrument	0		20

II. Site web du Helpdesk du BIT pour les entreprises

Le site web a été actualisé régulièrement avec de nouvelles publications de l’OIT, des informations sur les activités des réseaux d’entreprises de l’Organisation, des enregistrements de webinaires et des informations sur l’offre de formation de l’OIT à destination des entreprises.

L’OIT a organisé plusieurs formations virtuelles durant la période 2021-2022, ce qui a donné beaucoup de visibilité au site du Helpdesk. Parmi celles-ci figurait notamment une formation en ligne ouverte à tous (FLOT) sur la contribution des entreprises à la réalisation du travail décent (*How enterprise contribute to the achievement of decent work (SDG 8)*), organisée avec le Centre international de formation en octobre-novembre 2021 et qui a réuni plus de 1200 participants de 114 pays. Cette FLOT se composait de six cours en ligne dispensés par des spécialistes et de sept modules en auto-apprentissage basés sur les outils, ressources et Q&R du Helpdesk. Les participants étaient invités à se reporter au site pour y trouver des informations complémentaires.

A. Données générales sur les visiteurs du site⁴

Le tableau 6 synthétise l’activité du site jusqu’à fin février 2022. **Le tableau montre une augmentation du nombre d’utilisateurs pour la quatrième année consécutive.** Depuis son lancement en 2010, plus de 1,5 million d’utilisateurs ont consulté le site du Helpdesk du BIT pour les entreprises.

Le nombre moyen de visites par mois s’élève à 54 481 pour la période couverte par ce rapport (mars 2021 à février 2022), soit une augmentation de 49 % par rapport à la période précédente. Le nombre de 3 millions de pages consultées devrait être atteint rapidement.

⁴ Les données sont collectées via Google Analytics. Durant la période couverte par ce rapport, les données ont pour la première fois été collectées pour tous les sites du Helpdesk – les sites en anglais, en français et en espagnol, et les sites miroirs en chinois et en japonais.

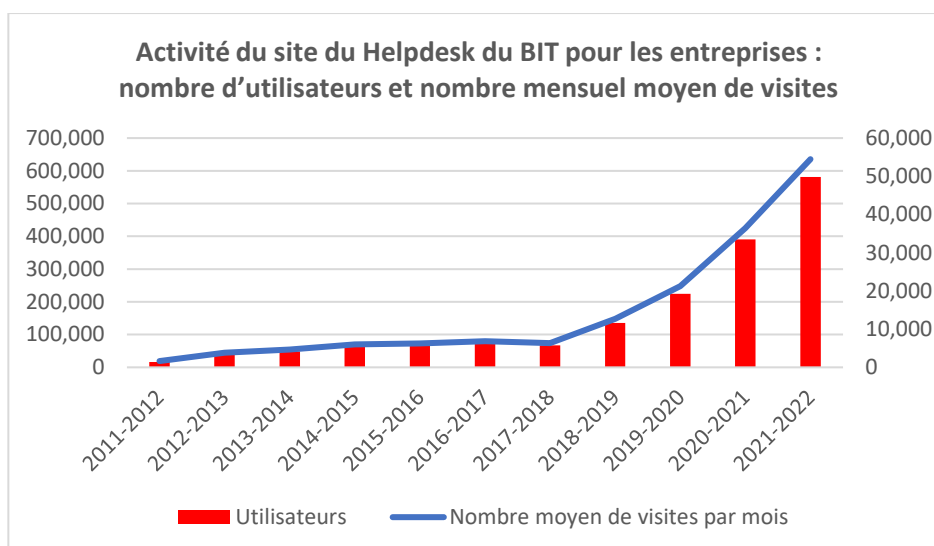


Tableau 6 : Activité du site du Helpdesk : comparaisons annuelles⁵ et totaux

	2011 - 2012	2012- 2013	2013- 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	2016- 2017	2017- 2018	2018 - 2019	2019- 2020	2020- 2021	2021- 2022	Total
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)	152,218 (12,684)	255,124 (21,260)	437,424 (36,452)	653,772 (54,481)	1,925,107
Utilisateurs	16,355	40,656	48,937	66,609	67,954	75,376	67,178	135,706	224,332	391,113	581,394	1,715,610
% de nouveaux utilisateurs	60%	72.5%	76%	79.65%	78,27%	80,88%	82.5%	82.2%	81.9%	81,3%	82.7%	-
Pays ou territoires d'où sont originaires les nouveaux utilisateurs	144	194	205	209	213	210	210	212	212	225	228	-
Pages consultées	48,031	68,364	75,821	94,791	96,984	102,819	97,905	222,013	367,447	597,730	860,268	2,728,964

B. Répartition géographique des utilisateurs

Les utilisateurs étaient situés dans les cinq régions. Les Amériques restent la région d'où proviennent la majorité d'entre eux. On notera l'augmentation du pourcentage d'utilisateurs situés en Asie, qui résulte peut-être des efforts déployés pour promouvoir le site dans le cadre du projet commun « Chaînes d'approvisionnement responsables en Asie » de l'UE, de l'OIT et

⁵ Les années sont les suivantes : mars 2011 à février 2012, mars 2012 à février 2013, mars 2013 à février 2014, mars 2014 à février 2015, mars 2015 à février 2016, mars 2016 à février 2017, mars 2017 à février 2018, mars 2018 à février 2019, mars 2019 à février 2020, mars 2020 à février 2021, et mars 2021 à février 2022. Le site ayant été lancé en octobre 2010, les données pour 2010 ne figurent pas dans ce tableau.

de l'OCDE mis en œuvre dans six pays (Chine, Japon, Myanmar, Philippines, Thaïlande et Vietnam). L'équipe de ce projet a produit une publication sur les questions relatives au travail dans la RSE (intitulée Labour Issues in CSR: Examples from the ILO Helpdesk for Businesses Q&A) et traduit plusieurs pages du site du Helpdesk en thaï, en vietnamien, en chinois et en birman.

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
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%)	6,825 (5.03%)	12,392 (5.49%)	24,462 (6.31%)	34,300 (5.89%)
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%)	99,240 (73.07%)	173,530 (76.90%)	270,397 (69.74%)	365,161 (62.73%)
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%)	9,923 (7.31%)	12,138 (5.38%)	54,651 (14.10%)	135,977 (23.36%)
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%)	18,433 (13.57%)	25,742 (11.41%)	35,182 (9.07%)	43,822 (7.53%)
Océanie	448 (2.26%)	875 (1.89%)	1,298 (2.34%)	1,123 (1.55%)	800 (1.35%)	710 (1,07%)	921 (1.36%)	1,240 (0.91%)	1,452 (0.64%)	2,036 (0.53%)	2,442 (0.42%)
Inconnus	344 (1.73%)	1,339 (2.89%)	1,233 (2.22%)	304 (0.42%)	250 (0.42%)	458 (0,69%)	235 (0.35%)	155 (0.11%)	410 (0.18%)	976 (0.25%)	428 (0.02%)

C'est dans les 25 pays ci-dessous que l'on a le plus consulté le site du Helpdesk :

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

C. Pages web les plus visitées

La page web la plus visitée reste la même, à savoir, la page des questions-réponses en espagnol sur la liberté syndicale. Viennent ensuite des pages de Q&R et des pages thématiques en espagnol et en anglais portant sur divers sujets. Les utilisateurs se sont montrés très intéressés par des sujets comme la liberté syndicale et les négociations collectives, les salaires, la sécurité et la santé au travail, la non-discrimination et l'égalité.

Le tableau ci-dessous indique les 10 pages les plus consultées :

Page web	Nombre de consultations
1. Q&R sur les entreprises et la liberté syndicale (en espagnol)	111 844
2. Q&R sur les négociations collectives (en anglais)	79 888
3. Q&R sur les salaires (en espagnol)	71 691
4. Q&R sur la santé et la sécurité au travail et les entreprises (en espagnol)	74 518
5. Q&R sur les entreprises, la non-discrimination et l'égalité (en espagnol)	65 517
6. Q&R sur les entreprises, la non-discrimination et l'égalité (en anglais)	44 877
7. Q&R sur les négociations collectives (en espagnol)	17 902
8. Les entreprises et la liberté syndicale (en espagnol)	16 824
9. Les entreprises et la pandémie de COVID-19 (en espagnol)	16 838
10. Les entreprises, la non-discrimination et l'égalité (en anglais)	12 853

D. Sources de trafic sur le site

Durant la période couverte par ce rapport (mars 2021 à février 2022), 91,6 % des utilisateurs ont accédé au site du Helpdesk via des résultats naturels renvoyés par des moteurs de recherche et 7,5 % y ont accédé directement (en saisissant l'URL directement dans leur navigateur, en cliquant sur un favori ou en cliquant sur un lien inséré dans un fichier PDF). Seulement 0,8 % des utilisateurs ont été renvoyés vers le site du Helpdesk depuis un autre site web. Quant aux utilisateurs restants, ils y ont accédé par les réseaux sociaux ou via un lien envoyé dans un courrier électronique.

Les principaux sites depuis lesquels des utilisateurs ont accédé au site du Helpdesk sont les suivants :

- Ministère de l'Économie, du Commerce et de l'Industrie du Japon : 232
- Sistema de información académico, administrativo, Comercial CRM y de educación virtual para instituciones de educación (Système de gestion académique, administrative, de la relation client et de la formation virtuelle pour les établissements d'enseignement) (<https://site4.q10.com/>) : 225