



Organisation
internationale
du Travail

► **Helpdesk du BIT pour les entreprises**
Rapport de mise à jour sur le service
d'assistance et le site web

Mars 2023

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 2023¹

Créé par le Conseil d'administration du Bureau international du Travail en mars 2009, le Service d'assistance du BIT aux entreprises (Helpdesk) est un service gratuit et confidentiel qui répond aux questions des utilisateurs sur l'application au sein des entreprises des principes énoncés dans les normes internationales du travail et sur les dispositions de la [Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale \(Déclaration sur les EMN\)](#).

Le Bureau international du Travail a lancé le site web du Helpdesk en octobre 2010 pour fournir un guichet unique d'informations, d'outils pratiques et d'offres de formation susceptibles d'intéresser les entreprises. Le site web reproduit également les réponses aux questions adressées au Helpdesk qui peuvent éclairer d'autres utilisateurs², et offre des outils et ressources de l'OIT, ainsi que des opportunités de formation. Le Bureau met régulièrement à jour le site web avec de nouveaux documents. Le site du Helpdesk est disponible en anglais, en français et en espagnol ; des sites miroirs ont été créés en japonais et en chinois et les pages principales ont été traduites en vietnamien.

Le Bureau assure une promotion active du Helpdesk, qui constitue l'un des outils opérationnels de la Déclaration sur les EMN présentés dans son Annexe II. Ce service est accessible à partir de la [page d'accueil du site web de l'OIT](#) et relié à plusieurs pages web thématiques et sectorielles du site. Le BIT encourage les gouvernements, les employeurs et les travailleurs à utiliser le Helpdesk dans le cadre des activités de promotion de la Déclaration sur les EMN. D'autres départements et programmes de l'OIT font également la promotion du service d'assistance, notamment le département des [Normes internationales du travail](#). Le Centre international de formation de l'OIT à Turin assure aussi la promotion du Helpdesk lors de formations en rapport avec son contenu, comme le MOOC « Entreprises et travail décent en Afrique » auquel ont assisté plus de 1200 participants d'Afrique francophone en septembre-octobre 2022. Les questions adressées au Helpdesk servent souvent de base pour nourrir les discussions sur des situations réelles pendant les formations, en particulier lors de la formation annuelle

¹ Le Bureau fournit un rapport annuel au Comité consultatif tripartite du Conseil d'administration, qui couvre de la période du 1^{er} mars au 28 février. L'utilisation d'une période de référence permet d'établir des comparaisons d'année en année et de dresser le total cumulé depuis la création de l'outil. Le présent rapport couvre la période du 1^{er} mars 2022 au 28 février 2023.

² Les questions publiées sur le site sont susceptibles d'être modifiées pour des raisons de confidentialité.

« International labour standards and corporate social responsibility: the labour dimension of human rights due diligence ».

Une plaquette de promotion du Helpdesk du BIT disponible en plusieurs langues – anglais, français, espagnol, portugais, allemand, japonais, birman, thaï, vietnamien, ourdou, népalais et chinois – est largement diffusée auprès des gouvernements, des employeurs, des travailleurs, des entreprises et des partenaires. Elle est actuellement en cours de mise à jour pour tenir compte des nouvelles directives de l'OIT en matière de communication institutionnelle.

Certains projets de coopération pour le développement de l'OIT qui collaborent avec des entreprises font également la promotion du Helpdesk. En Amérique latine, le projet « Responsible Business Conduct in Latin America and the Caribbean » mené par l'UE, l'OIT, l'OCDE et le HCDH dans neuf pays de la région (Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Équateur, Mexique, Panama, Pérou), contribue activement à la promotion du Helpdesk, à la fois auprès des gouvernements qui cherchent à encourager la conduite responsable des entreprises par le biais de plans d'action nationaux (PAN) sur les entreprises et les droits de l'homme, et auprès des entreprises en tant qu'outil d'assistance dans le cadre de leurs processus de diligence raisonnable. Le projet a élaboré une campagne de promotion du Helpdesk sur les réseaux sociaux, promue par le biais des comptes Twitter, LinkedIn, Facebook et Instagram officiels du Bureau régional de l'OIT pour les Amériques. Ces supports serviront de base à une campagne similaire sur les réseaux sociaux au niveau mondial.

En Asie, le projet « Building Responsible Value Chains in Asia through the Promotion of Decent Work in Business Operations », qui couvre quatre pays (Bangladesh, Cambodge, Japon et Viêt Nam) et le projet « Trade for Decent Work » ont mené des activités de promotion du Helpdesk, ainsi que le projet « Sustainable Supply Chains to Build Forward Better » mis en œuvre dans l'industrie des gants de caoutchouc en Malaisie.

En Afrique, le Helpdesk du BIT pour les entreprises a été promu à l'occasion du premier Dialogue régional sur les entreprises et les droits de l'homme en Afrique, dans le contexte des dialogues sous-régionaux sur les PAN relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, ainsi que par le biais de divers projets de coopération pour le développement, notamment le projet « Accélérer l'action pour l'élimination du travail des enfants dans les chaînes d'approvisionnement en Afrique » (ACCEL-Afrique) mis en œuvre dans six pays, le projet « Commerce au service du travail décent » mis en œuvre dans cinq pays, et le projet « Comblent les déficits de travail décent et améliorer l'accès aux droits dans le secteur du tabac au Malawi ».

Les membres de l'OIT assurent également la promotion des services du Helpdesk, notamment (parmi ceux qui n'ont pas encore été cités) : la Finlande, l'Allemagne, l'Italie, le Japon, le Portugal et la Thaïlande ; la Confédération des employeurs de l'ANASE et la Confédération des employeurs des Philippines ; ainsi que l'organisation de travailleurs Centre international de solidarité ouvrière et CNV International.

Le Pacte mondial des Nations Unies continue de promouvoir le service. Ses programmes d'accélération des droits humains destinés aux entreprises prévoient des sessions interactives avec le responsable du Helpdesk pour aider les entreprises à intégrer la dimension du travail dans leurs processus de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme. En outre, le Helpdesk du BIT est mentionné dans le nouveau programme d'apprentissage en ligne libre d'accès « Advancing Decent Work through the UN Global Compact Labour Principles » (Faire progresser le travail décent grâce aux principes du travail du Pacte mondial des Nations Unies).

Parmi les autres initiatives internationales qui font la promotion du Helpdesk et qui n'ont pas encore été mentionnées figurent l'Initiative for Compliance and Sustainability (ICS), l'Ethical Trading Initiative (ETI), Building Responsibly, la Fédération internationale des droits de l'homme et l'Organization of Women in International Trade-Toronto.

I. Service de conseil spécialisé

A. Nombre de questions posées et d'utilisateurs

Les utilisateurs du service d'assistance directe relèvent principalement de trois groupes : les entreprises, les travailleurs et leurs représentants, et les personnes chargées des initiatives de RSE et de conduite responsable des entreprises (sectorielles et multipartites). Le Helpdesk a toutefois également renseigné d'autres entités, en particulier des organisations intergouvernementales (principalement celles dont l'activité porte sur le commerce, le développement et les droits de l'homme), des organismes publics (sur des sujets tels que l'aide au développement, les passations de marchés publics, la promotion des exportations, les obligations relatives aux importations, les politiques de RSE/CRE et les plans d'action nationaux sur les entreprises et les droits de l'homme) et les organisations d'employeurs. Parmi les autres utilisateurs qui ont contacté le Helpdesk figurent des ONG, des journalistes, des consultants et des chercheurs universitaires.

Le Helpdesk a répondu à 1 695 questions depuis sa création en 2009. Au cours de la période mars 2022 - février 2023, le service d'assistance a répondu à 137 demandes recevables, ce qui représente une baisse de 12 % par rapport à la période précédente (157 demandes), mais 10 % de plus que la moyenne annuelle d'utilisation depuis sa création, qui est de 125.

Le groupe d'utilisateurs le plus important reste celui des entreprises multinationales (93 questions sur 137). Dans cette période, les questions provenant d'initiatives RSE/CRE non gouvernementales ont fortement augmenté (+44%). Les baisses les plus significatives concernent les questions posées par des chercheurs et des journalistes (-50%) et par des syndicats (-36%). Le tableau 1 présente la répartition des utilisateurs.

► **Tableau 1 : Répartition des utilisateurs par type**

	Mars 2022 – Février 2023	Total cumulé
Travailleurs ou syndicats	7	163
Organisations d'employeurs	1	3
Gouvernements	8	108
Initiatives	9	39
Organisations intergouvernementales	3	32
Initiatives RSE/CRE	13	52
EMN	93	1091
PME	0	25
Fournisseurs	4	25
Chercheurs/journalistes	2	103
ONG	0	27
Inconnus	0	66
TOTAL	137	1695

B. Origine régionale des utilisateurs

Relativement peu de questions comportaient suffisamment d'informations pour permettre d'identifier la région de l'utilisateur. Celles qui le permettaient provenaient en majorité d'utilisateurs d'Europe de l'Ouest, puis d'Asie de l'Est, d'Amérique latine et d'Afrique - régions où sont menées la plupart des activités de promotion du Helpdesk. Le tableau 2 présente une répartition des utilisateurs par région.

► **Tableau 2 : Répartition des utilisateurs par région**

	Mars 2022 – Février 2023	Total cumulé
Afrique	8	93
Pacifique	0	18
Caraïbes	0	20
Asie centrale	6	78
Asie de l'Est	9	153
Europe de l'Est	0	33
Amérique latine	4	129
Moyen-Orient	5	76
Amérique du Nord	0	52
Europe de l'Ouest	12	589
International	93	507

C. Régions concernées par les demandes de renseignements

Au cours de cette période, la grande majorité des questions portait toujours sur les activités mondiales, et la répartition des régions spécifiques est restée relativement stable. Le tableau 3 présente la répartition des régions visées par les questions.

► **Tableau 3 : Répartition des régions concernées par les demandes**

	Mars 2022 – Février 2023	Total cumulé
Afrique	6	142
Caraïbes	0	27
Asie centrale	6	144
Asie de l'Est	6	197
Europe de l'Est	3	64
Amérique latine	4	141
Moyen-Orient	3	133
Amérique du Nord	1	19
Europe de l'Ouest	8	101
Mondial/non spécifié	100	916

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

Le tableau 4 présente les secteurs d'activité sur lesquels portaient les demandes. Les changements les plus significatifs sont les suivants :

- une diminution du nombre de questions dans le domaine de l'agriculture (de 17 à 11) et des services de santé (de 8 à 2) ; et une forte diminution des questions concernant les services publics (de 21 à 5) ;
- une forte augmentation du nombre de questions sur les industries minières (de 0 à 11) et une augmentation des questions sur la construction (de 2 à 7).

► **Tableau 4 : Secteurs d'activité concernés par les demandes**

Secteur	Mars 2021 – Février 2022	Mars 2022 – Février 2023	Total cumulé
Agriculture	17	11	127
Artisanat	0	1	4
Biocarburants	0	4	13
Produits chimiques	0	4	36
Construction	2	7	71
Électronique	3	4	81
Industrie minière	0	11	64

Finance	0	3	79
Alimentation	0	1	39
Sylviculture	0	1	5
Vêtements et textile	8	8	52
Services de santé	8	2	37
Industrie lourde	0	5	49
TIC	6	2	37
Industrie légère	4	7	89
Produits pharmaceutiques	0	0	14
Imprimerie/édition	0	0	4
Services publics	21	5	82
Commerce de détail	0	4	34
Services	7	3	83
Transport maritime	2	0	44
Services publics	0	0	6
Non spécifié	79	54	637

E. Thématiques abordées dans les demandes de renseignements

Le tableau 5 présente une répartition des thématiques abordées dans les demandes de renseignements au cours de la période couverte par le rapport. Parmi les questions en lien avec les normes fondamentales du travail, celles liées à la sécurité et à la santé au travail restent les plus fréquentes, suivies par celles portant sur le travail forcé, le travail des enfants, la non-discrimination et la liberté d'association ; aucune question n'a été posée sur la négociation collective au cours de cette période. Les questions liées aux salaires et aux travailleurs migrants restent fréquentes également. Deux questions portaient sur les problèmes de travail dans l'économie informelle. Deux nouvelles pages d'information ont été ajoutées au site web du Helpdesk pour fournir des informations supplémentaires sur la migration de la main-d'œuvre et sur la violence et le harcèlement.

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

DOMAINE DE LA DÉCLARATION SUR LES EMN	CATÉGORIE	MARS 2022 – FÉVRIER 2023	TOTAL CUMULÉ
GÉNÉRAL	Respect du droit national	5	58
	Respect des principes des NIT	3	80
	Définitions	0	45
	Principes et droits fondamentaux au travail	1	39
	Approche de l'OIT en matière de RSE	0	27
	EMPLOI	Travail des enfants	8
	Travail forcé	10	131
	Promotion de l'emploi	0	11
	Formalité	2	5
	Non-discrimination	5	83
	Licenciement	4	86

	Relation de travail	0	9
	Autre	1	42
FORMATION	Compétences et formation	1	14
CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE VIE	Général	0	15
	VIH/sida	1	3
	Durée du travail	9	97
	Hébergement/Repas	2	20
	SST	19	192
	Congés payés	1	20
	Vie privée	0	11
	Sécurité sociale	3	40
	Salaires	10	109
RELATIONS PROFESSIONNELLES	Négociation collective	0	41
	Liberté syndicale	4	41
	Dialogue social	0	12
AUTRES	Travailleurs migrants	6	113
	Catégories particulières de travailleurs	2	63
	NIT et productivité	0	3
	Approche de l'OIT concernant les entreprises durables	1	6
	Procédure d'interprétation	0	3
	Activités du Helpdesk	0	18
	Demandes de collaboration	4	28
	Dialogue entre entreprises et syndicats	0	4
	Données statistiques	6	79
	Divers	14	100
	La déclaration sur les EMN en tant qu'instrument	0	20

II. Site web du Helpdesk du BIT pour les entreprises

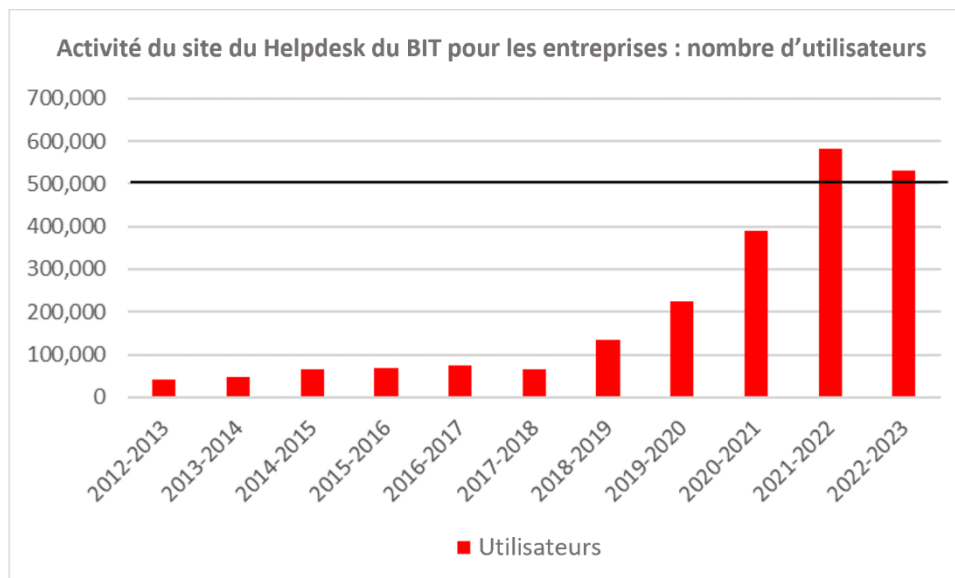
Le site web a été régulièrement mis à jour avec de nouvelles informations, notamment de nouvelles publications de l'OIT et de nouveaux outils de formation. Deux nouvelles sections thématiques ont été créées pour répondre à l'augmentation du nombre de questions reçues par le service de conseil spécialisé dans les domaines concernés : une section sur « [Les entreprises et la dimension travail de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme](#) » comportant des [outils et ressources pour les entreprises sur la dimension travail de la diligence raisonnable en matière de droits de l'homme](#), une section sur « [Les entreprises et la violence et le harcèlement](#) » fournissant des [outils et des ressources pour les entreprises sur la violence et le harcèlement](#), ainsi qu'une section « [Entreprises et migration de la main-d'œuvre](#) » mettant à disposition des [outils et ressources pour les entreprises sur la migration de main-d'œuvre](#).

Le Helpdesk a également créé un « [Centre d'information sur les pays](#) » par lequel les entreprises peuvent accéder directement aux bases de données et aux pages web de l'OIT qui fournissent des informations par pays sur les différents droits du travail, afin d'éclairer leur processus de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme.

Le Pacte mondial des Nations Unies, l'OIT et le CIF-OIT ont développé un [programme d'apprentissage en ligne pour les entreprises afin de les aider à mettre en œuvre les principes du Pacte mondial des Nations Unies sur le travail](#). Basé sur les normes, les ressources et les outils de l'OIT, ainsi que sur les orientations fournies par la Déclaration de l'OIT sur les EMN, ce programme d'apprentissage partagé accessible gratuitement en ligne, qui vise à aider les entreprises à promouvoir le travail décent dans l'ensemble de leurs activités et dans les chaînes d'approvisionnement, est disponible sur le site web du Helpdesk du BIT pour les entreprises.

A. Données générales sur les visiteurs du site web

Le tableau 6 présente une synthèse de l'activité du site jusqu'à la fin du mois de février 2023. Le nombre d'utilisateurs annuel reste supérieur au niveau de 500 000 franchi l'année dernière³, en dépit d'une légère baisse (531 147 pour la période 2022-2023 contre 581 394 pour la période précédente).



Le nombre moyen de visites par mois, de l'ordre de 50 000, est similaire à celui de la période précédente (49 922 pour la période de mars 2022 à février 2023, contre 54 481 pour la même période l'année dernière).

Le site web cumule désormais plus de 3,5 millions de pages vues.

³ Les données sont recueillies par Google Analytics ; depuis la période de référence 2021-2022, elles comprennent tous les sites web du Helpdesk en anglais, français et espagnol, ainsi que les sites miroirs en chinois et en japonais.

► Tableau 6 : Activité du site du Helpdesk : comparaisons annuelles⁴ et totaux

	2011 - 2012	2012- 2013	2013- 2014	2014 - 2015	2015 - 2016	2016- 2017	2017- 2018	2018 - 2019	2019- 2020	2020- 2021	2021- 2022	2022- 2023	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)	49 922	2 524 182
Utilisateurs	16 355	40 656	48 937	66 609	67 954	75 376	67 178	135 706	224 332	391 113	581 394	531 147	2 246 757
% de nouveaux utilisateurs	60%	72,5%	76%	79,65%	78,27%	80,88%	82,5%	82,2%	81,9%	81,3%	82,7%	83%	-
Pays ou territoires d'où sont originaires les utilisateurs	144	194	205	209	213	210	210	212	212	225	228	224	-
Pages consultées	48 031	68 364	75 821	94 791	96 984	102 819	97 905	222 013	367 447	597 730	860 268	782 929	3 511 893

B. Répartition géographique des utilisateurs

Les utilisateurs du site étaient situés dans les cinq régions. Les Amériques restent celle d'où proviennent la majorité des visiteurs (plus de 60 %). L'Asie reste au-dessus du niveau de 20 % atteint l'année dernière grâce aux efforts continus de promotion de matériels d'information développés par le projet UE-OIT-OCDE sur les chaînes d'approvisionnement responsables en Asie dans plusieurs langues nationales.

	2011- 2012	2012- 2013	2013- 2014	2014- 2015	2015- 2016	2016- 2017	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	2020- 2021	2021- 2022	2022- 2023
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%)	33 951 (6,34%)
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%)	340 532 (63,62%)
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%)	115 445 (21,57%)
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%)	43 253 (8,08%)
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%)	1 801 (0,34%)
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%)	259 (0,05%)

⁴ Le site web a été lancé en octobre 2010, les données de 2010 ne sont donc pas prises en compte. Les données ont été compilées entre le 1^{er} mars et le 28 février de chaque année.

C'est dans les 25 pays suivants que le site du Helpdesk a été le plus consulté :

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

C. Pages web les plus visitées

Les pages les plus visitées sont les pages de questions-réponses en espagnol portant sur les salaires, la liberté syndicale et la sécurité et la santé au travail. Elles sont suivies par des pages de questions-réponses et des pages thématiques en espagnol, en anglais et en français sur différents sujets. Les utilisateurs continuent de manifester un vif intérêt pour des questions telles que la liberté syndicale et la négociation collective, les salaires, la sécurité et la santé au travail, ainsi que la non-discrimination et l'égalité.

Les 10 pages du site du Helpdesk les plus consultées sont les suivantes :

Page web	Nombre de consultations
1. Q&R sur les salaires (en espagnol)	107 492
2. Q&R sur les entreprises et la liberté syndicale (en espagnol)	90 382
3. Q&R sur les entreprises et la santé et la sécurité au travail (en espagnol)	64 782
4. Q&R sur la négociation collective (en anglais)	45 459
5. Q&R sur les entreprises, la non-discrimination et l'égalité (en anglais)	44 746
6. Q&R sur les entreprises, la non-discrimination et l'égalité (en espagnol)	41 842
7. Q&R sur la négociation collective (en espagnol)	18 068
8. Q&R sur les salaires (en anglais)	15 684
9. Les entreprises et la liberté syndicale (en espagnol)	13 824
10. Les entreprises et la pandémie de COVID-19 (en espagnol)	11 321
11. Q&R sur les entreprises et la sécurité et la santé au travail (en français)	10 947

D. Sources de trafic sur le site

La plupart des utilisateurs (91,5 %) ont accédé au site web du Helpdesk par le biais de résultats issus de moteurs de recherche ; 7,6 % y ont accédé directement (en tapant l'URL directement dans leur navigateur ou en cliquant sur un lien à partir de leurs favoris ou

d'un document PDF). Seuls 0,8 % ont été dirigés vers le site web du Helpdesk à partir d'un autre site web. Quant aux utilisateurs restants, ils y ont accédé par les réseaux sociaux ou par un lien présent dans un courrier électronique.

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

- Ministère de l'Économie, du Commerce et de l'Industrie du Japon : 252
- Système d'information académique, administratif, commercial, de GRC et d'éducation virtuelle pour les établissements d'enseignement (*Sistema de información académico, administrativo, Comercial CRM y de educación virtual para instituciones de educación* (<https://site4.q10.com/>) : 246
- Freedom United : 146
- Ministère japonais de la Santé, du Travail et du Bien-être : 140
- Pacte mondial des Nations Unies : 85
- Centre international de formation de l'OIT (CIF-OIT) : 80

Contact

Organisation internationale du
Travail
Route des Morillons 4
CH-1211 Genève 22

Helpdesk du BIT pour les entreprises
<http://www.ilo.org/assistance>
assistance@ilo.org