

► Helpdesk pour les entreprises

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

Rapport pour la période janvier 2024 - décembre 2024

Unité des entreprises multinationales et de la conduite responsable des entreprises

► Sommaire

	Page
Introduction	3
I. Service de conseil spécialisé	4
A. Nombre de questions posées et d'utilisateurs	4
B. Origine régionale des utilisateurs	5
C. Régions concernées par les demandes de renseignements	5
D. Secteurs d'activité concernés par les demandes de renseignements	6
E. Thématiques abordées dans les demandes de renseignements	6
II. Site web du Helpdesk pour les entreprises	8
A. Données générales sur les visiteurs du site web	8
B. Répartition géographique des utilisateurs	9
C. Pages les plus visitées	9

► Introduction

Le Service d'assistance du BIT aux entreprises (Helpdesk) fournit des conseils d'experts et des orientations 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 \(Déclaration sur les EMN\)](#). Il a été créé par le Conseil d'administration en 2009.

Le Helpdesk propose deux services :

- un service gratuit et confidentiel qui répond aux questions des utilisateurs ;
- un site web qui fournit un guichet unique d'informations, d'outils pratiques et d'offres de formation susceptibles d'intéresser les entreprises.

Les réponses aux questions individuelles susceptibles d'intéresser d'autres utilisateurs sont anonymisées et publiées dans la section de questions-réponses du site, où l'on trouve aussi les outils et ressources de l'OIT et les informations sur les opportunités de formation. Le BIT met régulièrement à jour le site web. 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 sont également disponibles en vietnamien.

L'accès au Helpdesk est proposé dès la [page d'accueil du site web de l'OIT](#) et sur plusieurs pages thématiques et sectorielles du site. Le Helpdesk constitue l'un des outils opérationnels de la Déclaration sur les EMN et le Bureau encourage les mandants à l'utiliser dans le cadre des activités de promotion de la Déclaration sur les EMN. Le Centre international de formation de l'OIT fait également la promotion de ce service et utilise les questions-réponses pertinentes dans les formations pour nourrir les discussions sur des situations réelles. Une plaquette de promotion du Helpdesk est disponible en anglais, en français, en espagnol et en portugais ; elle fait l'objet d'une large diffusion. Divers projets de coopération au développement font également la promotion du Helpdesk. Dans le cadre de ces projets, les supports promotionnels du Helpdesk ont été traduits dans différentes langues, notamment en bahasa malais, en bengali, en lao et en portugais, ce qui lui confère une grande visibilité dans de nombreux pays. Le Bureau assure également la promotion du Helpdesk lors de tous les événements pertinents auxquels participe l'OIT, notamment le Forum annuel sur les entreprises et les droits de l'homme et les forums régionaux connexes, ainsi que la Conférence mondiale sur l'investissement.

► I. Service de conseil spécialisé

A. Nombre de questions posées et d'utilisateurs

Entre 2009, date de sa création, et décembre 2024, le service d'assistance a répondu à 2077 demandes individuelles. Au cours de la période de janvier à décembre 2024, le service d'assistance a répondu à 195 demandes recevables¹, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 207 demandes de 2023, mais reste supérieur à la moyenne annuelle de 136 demandes sur l'ensemble des années d'activité.

Le groupe d'utilisateurs le plus important reste celui des entreprises multinationales (142 questions sur 195, soit 62 %). Parmi les autres groupes d'utilisateurs importants figurent les initiatives de RSE/CRE non gouvernementales (14) et diverses entités gouvernementales (11). Le nombre de fournisseurs s'identifiant comme tels et cherchant à obtenir des éclaircissements sur la demande d'un acheteur est resté stable (7 demandes).

Les principaux utilisateurs du service d'assistance individuelle sont les entreprises, les travailleurs et leurs représentants, ainsi que les initiatives RSE/CRE (sectorielles et multipartites). Toutefois, le Helpdesk a également aidé d'autres groupes, en particulier les organisations intergouvernementales (principalement celles qui s'intéressent au commerce, au développement et aux droits de l'homme), les agences gouvernementales (sur des questions de politiques publiques, par exemple l'aide au développement, les marchés publics, la promotion des exportations, les obligations en matière d'importation, 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 figurent des ONG, des journalistes, des consultants et des chercheurs universitaires. Le tableau 1 présente la répartition des utilisateurs.

► Tableau 1 : Répartition des utilisateurs par type²

	Janvier-décembre 2024	Total cumulé en décembre 2024
Travailleurs ou syndicats	14	184
Organisations d'employeurs	0	3
Gouvernements	11	130
Organisations intergouvernementales	7	44
Initiatives RSE/CRE	13	86
EMN	141	1561
PME	0	27
Fournisseurs	7	38
Chercheurs/journalistes	2	108
ONG	0	28
Inconnus	0	80
Total	195	2077

¹ En raison du changement de la période de reporting de mars-février à janvier-décembre, il n'est pas possible de comparer les chiffres avec ceux des années précédentes. Cette comparaison sera reprise dans le rapport de l'année prochaine. Cela concerne également les totaux fournis dans les tableaux.

² NB : la somme des utilisateurs ne correspond pas au total des utilisateurs, car certains d'entre eux appartiennent à plusieurs catégories, par exemple « PME » et « fournisseurs ».

B. Origine régionale des utilisateurs

Parmi les questions permettant d'identifier la région de l'utilisateur, l'Europe occidentale reste la plus représentée, suivie de l'Europe de l'Est, du Moyen-Orient, de l'Asie de l'Est et de l'Afrique. Le tableau 2 présente une répartition des utilisateurs par région.

► Tableau 2 : Répartition des utilisateurs par région

	Janvier-décembre 2024	Total cumulé en décembre 2024
Afrique	3	99
Pacifique	0	18
Caraïbes	0	21
Asie centrale	0	83
Asie de l'Est	6	160
Europe de l'Est	8	46
Amérique latine	0	131
Moyen-Orient	6	84
Amérique du Nord	0	55
Europe de l'Ouest	25	634
International	69	628

C. Régions concernées par les demandes de renseignements

Au cours de cette période, la grande majorité des questions ont porté sur des activités à l'échelle mondiale, ce qui confirme la tendance des dernières années. Parmi les régions mentionnées, l'Asie de l'Est et l'Europe de l'Est étaient les plus courantes. Le tableau 3 présente une répartition des régions visées par les questions.

► Tableau 3 : Répartition des régions concernées par les demandes

	Janvier-décembre 2024	Total cumulé en décembre 2024
Afrique	4	149
Caraïbes	0	28
Asie centrale	7	159
Asie de l'Est	13	220
Europe de l'Est	13	84
Amérique latine	3	149
Moyen-Orient	5	142
Amérique du Nord	6	28
Europe de l'Ouest	3	116
Global/non précisé	141	1057

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

Le tableau 4 présente les secteurs d'activité spécifiés dans les questions. L'agriculture et les industries minières sont à nouveau les deux secteurs les plus fréquemment mentionnés dans les questions. Toutefois, la majorité des questions n'étaient pas spécifiques à un secteur d'activité donné.

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

	Janvier-décembre 2024	Total cumulé en décembre 2024
Agriculture	13	130
Artisanat	0	4
Biocarburants	0	13
Produits chimiques	5	36
Construction	5	76
Électronique	7	88
Industrie minière	14	65
Finance	8	87
Alimentation	0	39
Sylviculture	1	6
Vêtements et textiles	7	59
Services de santé	0	37
Industrie lourde	2	51
TIC	0	37
Industrie légère	5	89
Produits pharmaceutiques	0	14
Imprimerie/édition	0	4
Services publics	1	83
Commerce de détail	0	34
Services	7	83
Transport maritime	1	45
Services publics	0	6
Non précisé	91	728

E. Thématiques abordées dans les demandes de renseignements

Le tableau 5 présente une répartition des sujets abordés dans les demandes de renseignements au cours de la période couverte par le rapport. Les trois principaux sujets sont la durée de travail, la sécurité et la santé au travail, ainsi que la non-discrimination. Huit questions ont été posées à la suite d'audits sociaux.

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

Domaines de la Déclaration sur les EMN	Thèmes	Janvier-décembre 2024	Total cumulé en décembre 2024
Général	Respect du droit national	2	65
	Respect des principes des NIT	0	81
	Définitions	7	54
	Principes et droits fondamentaux au travail	0	43
	Approche de l'OIT en matière de RSE/CRE	0	27
Emploi	Travail des enfants	8	149
	Travail forcé	13	158
	Promotion de l'emploi	9	22
	Formalité	2	9
	Non-discrimination	17	108
	Licenciement	6	96
	Relation de travail	1	10
	Autre	3	45
Formation	Compétences et formation	4	19
Conditions de travail et de vie	Général	1	16
	VIH/sida	2	5
	Durée du travail	22	132
	Hébergement/Repas	2	23
	SST	21	130
	Congés payés	1	23
	Vie privée	0	11
	Sécurité sociale	2	44
	Salaires	12	135
Relations professionnelles	Négociation collective	4	46
	Liberté syndicale	2	46
	Dialogue social	0	12
Autres	Travailleurs migrants	9	140
	Catégories particulières de travailleurs	3	70
	NIT et productivité	3	7
	Approche de l'OIT concernant les entreprises durables	0	6
	Procédure d'interprétation	0	3
	Activités du Helpdesk	0	18
	Demandes de collaboration	0	33
	Dialogue entre entreprises et syndicats	1	4
	Données statistiques	10	95
	Divers	16	140
	La déclaration sur les EMN en tant qu'instrument	0	20

► II. Site web du Helpdesk pour les entreprises

Le site web a été régulièrement mis à jour avec de nouveaux contenus, notamment de nouvelles publications et de nouveaux outils de formation de l'OIT utiles aux entreprises de toutes tailles, de tous secteurs et de toutes régions géographiques. Une nouvelle section thématique sur [les entreprises et la transition juste](#), comprenant des [outils et ressources sur la transition juste pour les entreprises](#), a été créée pour répondre à la demande croissante d'informations sur ce sujet de la part des entreprises.

Le site web du Helpdesk de l'OIT pour les entreprises couvre désormais un total de 16 domaines thématiques différents.

A. Données générales sur les visiteurs du site web

Le tableau 6 présente un résumé de l'activité pour les années 2023 et 2024 et les données cumulées depuis la création du site web en 2010.

Les données sont collectées par Google Analytics et concernent tous les sites web du service d'assistance (en anglais, français et espagnol), ainsi que les sites miroirs en chinois.

Le présent rapport couvre les données collectées au cours de l'année 2024 (du 1er janvier au 31 décembre).

En 2024, le nombre d'utilisateurs a atteint 472 804. Bien que ce chiffre soit légèrement inférieur aux 517 800 enregistrés en 2023, cette baisse peut s'expliquer par la migration complète du site web de l'OIT en avril, qui a temporairement affecté l'accessibilité des contenus pendant une partie de l'année en raison de liens brisés et de pages manquantes. L'équipe du Helpdesk a rapidement rétabli toutes les fonctionnalités du site, permettant ainsi aux utilisateurs d'accéder à nouveau aux ressources essentielles.

En cumulé, le nombre de pages consultées depuis la création du site approche les 5 millions, ce qui souligne la pertinence de la plateforme dans le temps et la confiance qu'elle a su inspirer dans le monde entier. Ce résultat renforce la position du Helpdesk en tant que ressource clé pour les entreprises qui cherchent des conseils sur les pratiques de travail responsables.

► **Tableau 6 : Activité du site du Helpdesk – Données comparées pour les années 2023 et 2024, et total de 2010 à décembre 2024**

	Janvier-décembre 2023	Janvier-décembre 2024	Total depuis 2010
Visites (sessions) et (moyenne/mois)	579 704 (48 308)	543 120 (45 260)	3 568 642
Utilisateurs	517 800	472 804	3 174 422
% de nouveaux utilisateurs	88 %	92 %	-
Pays ou territoires des utilisateurs	223	220	-
Pages consultées	757 772	635 480	4 939 934

B. Répartition géographique des utilisateurs

Les utilisateurs du site web proviennent des cinq régions. Les Amériques restent celle d'où proviennent la majorité des visiteurs (plus de 60 %), suivie de l'Asie, de l'Europe, de l'Afrique et de l'Océanie.

► Tableau 7 : Répartition géographique des utilisateurs

Région	Janvier-décembre 2024
Amériques	311 568
Asie	89 315
Europe	48 312
Afrique	21 598
Océanie	1 687
Inconnue	324

► Les 25 pays dans lesquels le site a été le plus consulté :

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

C. Pages les plus visitées

Les pages les plus visitées sont les pages de questions-réponses en espagnol portant sur la liberté syndicale, la sécurité et la santé au travail, les salaires et les avantages sociaux, ainsi que sur la non-discrimination et l'égalité. Elles sont suivies par les pages de questions-réponses en anglais sur la négociation collective.

Les utilisateurs continuent de manifester un vif intérêt pour ces sujets, soulignant la pertinence de questions telles que la liberté syndicale, la négociation collective, les salaires, la sécurité et la santé au travail, ainsi que la non-discrimination et l'égalité.

► Tableau 8 : Les 5 pages les plus consultées du site du Helpdesk :

Pages web	Nombre de consultations
1. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la libertad sindical y de asociación	82 172
2. Q&As on business and collective bargaining	46 084
3. Preguntas y respuestas sobre las empresas y la SST	44 251
4. Preguntas y respuestas sobre las empresas y los salarios	36 522
5. Preguntas y respuestas sobre las empresas, discriminación e igualdad	32 600