



► Comment la technologie numérique peut protéger les travailleurs migrants contre le travail forcé et l'exploitation



La technologie numérique pourrait changer la donne en matière de protection des travailleurs migrants

- Par où commencer?
- Quels sont les produits numériques déjà disponibles?
- Comment s'assurer que la technologie apporte des avantages réels?



Une nouvelle étude menée dans le cadre de l'Initiative pour le recrutement équitable de l'OIT apporte des réponses



► Contexte

Le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) a été sans précédent depuis le début de la pandémie de COVID-19, donnant un essor aux produits numériques tels que des applications, sites et portails web, radios Internet, billets électroniques, etc. Cependant, la pandémie a aussi accru les risques d'exploitation des travailleurs vulnérables dans le monde entier - notamment des travailleurs migrants internationaux, dont le nombre estimé à 169 millions en fin 2019¹.

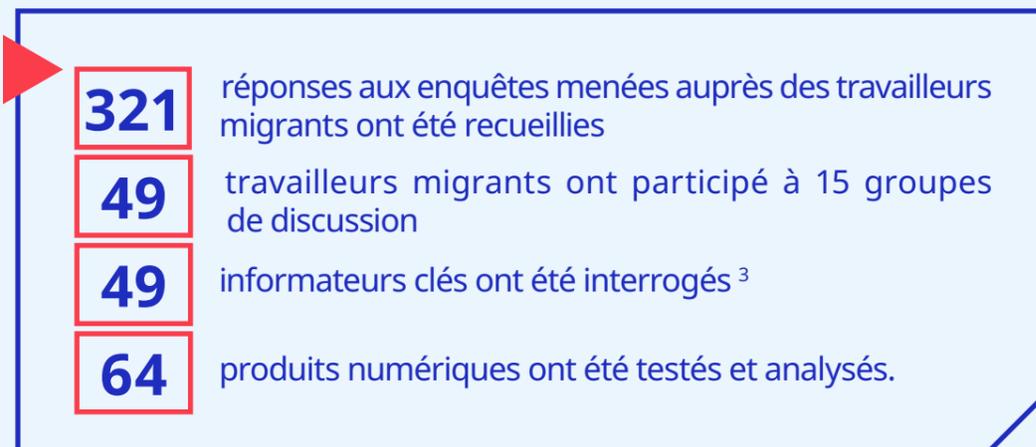
L'accent mis actuellement au niveau mondial sur la nécessité de «reconstruire en mieux» offre aux intervenants de la scène internationale l'occasion d'exploiter la puissance de la technologie numérique pour faire de la migration de main d'œuvre sûre une réalité. Dans le cadre de son Programme intégré sur le recrutement équitable (FAIR), et dans le cadre de son [Initiative pour le recrutement équitable \(FRI\)](#), l'OIT s'est associée à l'Institut universitaire des Nations Unies à Macao pour mieux comprendre pourquoi et comment les travailleurs migrants utilisent la technologie numérique².

► L'étude

Comment les TIC numériques peuvent-elles faciliter une migration de travail sûre et un recrutement équitable?

Afin d'aborder cette question, l'OIT a réalisé, en 2020, en partenariat avec l'Université des Nations Unies (Institut de Macao) une étude à méthode mixte. Elle comprenait une revue documentaire, une enquête, des groupes de discussion, des entretiens avec des informateurs clés et une analyse des produits numériques existants pertinents.

La collecte de données s'est concentrée sur les travailleurs migrants potentiels, actuels et de retour du Népal, des Philippines et du Sri Lanka qui avaient migré, ou avaient l'intention de migrer, vers la région administrative spéciale de Hong Kong (Chine) ou vers la Malaisie, et qui avaient accès à un appareil mobile.



1 BIT, [Confinés dans l'incertitude: L'impact mondial du COVID-19 sur les droits et le recrutement des travailleurs migrants](#), Genève, 2021.

2 BIT, [Use of digital technology in the recruitment of migrant workers](#), Genève, 2021.

3 Les informateurs clés travaillaient pour des organisations intergouvernementales, des syndicats, des agences de recrutement, des ONG, des organisations religieuses et des gouvernements nationaux.

Les produits numériques peuvent faciliter toutes les étapes du voyage

Pré-recrutement / Recrutement



- Octroi de licences aux agences de recrutement
- Publication en ligne d'offres d'emploi et de recherche d'emploi
- Mise en relation avec des travailleurs potentiels
- Diffusion d'informations relatives à la migration

Déploiement



- Systèmes de gestion des informations sur les migrations/ gestion intégrée frontalière
- Services de traduction
- Traitement automatisé des documents et applications
- Intégrité des contrats
- Formation d'orientation avant le départ

Emploi



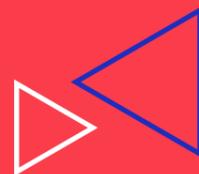
- Outils d'expression des travailleurs et inspection/audit à distance
- Mécanismes de signalement de griefs en ligne
- Fourniture de services consulaires
- Transferts ou envois de fonds

Retour / Réintégration

- Recherche d'emploi et certification des compétences ou formations



Leçons pour la conception, le développement et la promotion



Sur la base des résultats de la recherche, un produit numérique efficace pour un travailleur migrant...



fonctionne sur un téléphone portable

Les téléphones portables sont les dispositifs électroniques les plus utilisés par les travailleurs migrants.



est accessible même lorsque la connectivité est faible et/ou intermittente

Le produit doit fonctionner, par exemple, dans les villages ruraux.



présente des informations provenant d'une source fiable

Les travailleurs migrants ont classé la désinformation en tête de leurs préoccupations liées à l'utilisation de la technologie numérique. Ils font davantage confiance aux amis, à la famille et aux agences de recrutement qu'aux sources en ligne.



présente les bonnes informations ciblées à la bonne audience

Les informations présentées peuvent, par exemple, être ventilées par étape de migration, adaptées à des couloirs de migration spécifiques, dans les langues parlées par les travailleurs migrants, etc.



est régulièrement mis à jour et bien entretenu

Cela semble évident, mais plusieurs des produits identifiés par les chercheurs étaient obsolètes et/ou ne fonctionnaient pas correctement.

Parce que beaucoup de messages en ligne ne sont que des arnaques, des gens qui veulent juste gagner de l'argent sur votre dos; alors il est difficile de faire confiance aux sources en ligne.

Travailleur migrant des Philippines

Les smartphones et les services WhatsApp, Facebook et Viber nous permettent d'être constamment en contact avec les membres de notre famille et nos amis dans notre pays et à l'étranger.

Travailleur migrant du Sri Lanka



fait l'objet d'une forte promotion auprès du public cible

Les travailleurs migrants doivent savoir où et comment accéder au produit. Pour instaurer la confiance, la campagne de promotion doit inclure des informations sur le développeur et la ou les source(s) du contenu présenté. Les méthodes traditionnelles et hors ligne de sensibilisation (par exemple, la radio, les affiches) doivent être maintenues pour ceux qui ont un accès limité aux TIC numériques.



tire le meilleur parti de l'utilisation intensive des médias sociaux par les travailleurs migrants

De nombreux migrants utilisent principalement leur appareil électronique pour rester en contact avec leurs amis et leur famille, Facebook étant le site le plus utilisé par les migrants de l'étude. Les réseaux de médias sociaux devraient systématiquement faire partie de la sensibilisation au numérique.



s'accompagne d'une formation aux compétences numériques

De nombreux travailleurs migrants ont des faibles compétences numériques. Par conséquent, ils ne sont souvent pas conscients du large éventail de services disponibles en ligne. Une formation aux compétences numériques et à la sécurité numérique pourrait être incluse dans l'orientation et la formation avant le départ.



ne réinvente pas la roue

De nombreux produits numériques existants gagneraient à être mieux connus. Soit pour être utilisés tels quels, ou pour inspirer de nouveaux produits pertinents. De surcroît, les technologies numériques et les systèmes d'information utilisés par les différentes agences gouvernementales devraient être davantage interopérables et intégrés.



implique les travailleurs migrants dans les phases de conception et de développement

Les travailleurs migrants doivent être consultés pour garantir l'adoption et la longévité des produits numériques. En tant qu'utilisateurs finaux, ils ont une connaissance pratique des problèmes que le nouveau produit vise à résoudre.

► Le changement de comportement est la clé du succès

Les migrants participant à l'étude ont déclaré avoir recueilli un large éventail d'informations en lien avec leur voyage et leur emploi, notamment des documents, des informations sur le salaire, le logement et les contrats. Pourtant, la moitié d'entre eux (49 %) ont déclaré ne pas utiliser la technologie numérique pour ce faire, invoquant le manque de connaissances sur les sources à consulter et la conviction que d'autres sources (comme la famille, les amis ou les intermédiaires de recrutement) sont plus fiables.

Cela suggère que même si les migrants avaient un accès universel à la couverture réseau, au contenu en langue locale et aux bons produits numériques, ils pourraient ne pas les consulter. Pour réaliser le plein potentiel de la technologie numérique pour les travailleurs migrants, la conception, le développement et la promotion des produits doivent composer avec, voire, faire évoluer les connaissances existantes des travailleurs migrants, leur comportement en matière de recherche d'informations et leurs perceptions par rapport à la technologie numérique.

► Les limites de la technologie numérique

Si les produits numériques ont sans aucun doute le potentiel de rendre la migration de main-d'œuvre plus sûre et plus efficace, ils ne peuvent pas résoudre de nombreux défis structurels. L'efficacité est influencée par un large éventail de facteurs, notamment les infrastructures migratoires et les couloirs de migration, ainsi que le sexe et la profession des migrants.

Pour tirer le meilleur parti de la technologie numérique, il faut l'intégrer dans un ensemble plus large d'actions visant à promouvoir un environnement propice au renforcement des compétences, à l'accès à un travail décent et à une migration sûre et régulière. Sans cela, elle risque de marginaliser davantage les plus vulnérables, notamment ceux qui ont un faible niveau d'alphabétisation et peu ou pas d'accès au numérique.

► Dix produits numériques inspirants

L'étendue de l'impact de la technologie numérique sur la migration de main-d'œuvre reste floue. Cependant, les produits numériques ci-dessous ont démontré des avantages importants pour les acteurs du recrutement en facilitant son processus à différentes étapes du parcours migratoire. La technologie numérique peut également compléter, développer et améliorer les services déjà existants en favorisant leur portée, leur coordination et leur intégration.



1. Sensibilisation: *Migrants as Messengers*

Campagne de sensibilisation par des pairs qui donne aux jeunes d'Afrique de l'Ouest les moyens de prendre des décisions éclairées sur la migration.



2. Partage d'information: *Shuvayatra*

Application spécifique au couloir de migration qui fournit aux travailleurs migrants népalais des outils et des informations pour planifier leur voyage et leur travail, notamment:

- Des informations financières pratiques;
- Des informations sur les changements dans les règles et procédures gouvernementales;
- Des informations sur les services offerts par les ambassades népalaises à l'étranger;
- Les coordonnées d'organisations liées à la migration;
- Des histoires et des conseils d'autres migrants népalais.



3. Mise en relation des travailleurs et des employeurs: *SIRA App*

Application qui met en relation des travailleurs migrants de retour en Éthiopie avec des employeurs. L'application fonctionne aussi bien dans des contextes d'accès limité à Internet que hors ligne.



4. Évaluation des employeurs et des recruteurs par les travailleurs: *Contratados*

Plateforme en ligne où des travailleurs migrants mexicains publient et lisent anonymement des évaluations des recruteurs et des employeurs américains, ce qui améliore la transparence. La plateforme présente aussi un référentiel d'informations sur les droits des travailleurs ainsi que des actualités et des ressources pertinentes.



5. Combiner la sensibilisation et les évaluations en ligne: *Recruitment Advisor*

Plateforme mondiale qui répertorie plus de 10 000 agences de recrutement. Les gouvernements fournissent une liste d'agences de recrutement agréées à partager sur le site web. Les utilisateurs publient anonymement des commentaires et évaluent leurs expériences. Des équipes de coordination aux Philippines, en Indonésie, au Népal, au Sri Lanka, au Kenya, à Hong Kong et au Bahreïn vont à la rencontre des travailleurs pour les sensibiliser à leurs droits et promouvoir l'utilisation de la plateforme.



6. Accès aux services financiers: Instapay eWallet

Portefeuille électronique destinée aux travailleurs migrants en Malaisie est assortie d'un Mastercard. L'application permet aux utilisateurs d'envoyer et recevoir des paiements numériques (y compris les salaires et les envois de fonds), retirer de l'argent aux guichets automatiques et acheter des recharges mobiles, le tout sans avoir besoin d'ouvrir un compte bancaire.



7. Envoi de fonds: PickRemit

Application mondiale qui aide les migrants à faire le meilleur choix en comparant différents prestataires. Elle propose des informations détaillées sur les taux de change, les frais de service, les vitesses de transfert, le type de fournisseur de services, le mode de paiement de la transaction, etc.



8. Signaler des griefs : Together

Plateforme électronique et application pour téléphone mobile qui fournit aux travailleurs migrants du Koweït des informations sur leurs droits. Les travailleurs peuvent y déposer des plaintes concernant des violations de leurs droits et entrer directement en contact avec des avocats et des conseillers juridiques.



9. Identifier l'exploitation : Apprise

Application qui aide les intervenants de première ligne tels que les inspecteurs du travail, les travailleurs des ONG et les agents chargés de faire respecter la loi à identifier les victimes du travail forcé et de la traite des êtres humains dans les secteurs de la pêche et de la transformation des fruits de mer, ainsi que dans l'industrie du divertissement. Elle utilise une série de questions spécifique à chaque secteur dans les langues populaires des travailleurs migrants, puis calcule un score de vulnérabilité pour informer les prochaines étapes.



10. Audit de la chaîne d'approvisionnement : eMin

Plateforme basée sur la blockchain qui stocke des informations sur les contrats de travail, les coûts de migration et les expériences de recrutement. Les informations sont téléchargées par les migrants sur un grand livre transparent et immuable. Les entreprises peuvent utiliser ces informations pour auditer leurs chaînes d'approvisionnement.

Service des Principes et droits fondamentaux au travail (FUNDAMENTALS)

Département de la gouvernance et du tripartisme (GOVERNANCE)

Bureau international du Travail
4 route des Morillons
CH-1211 Genève 22 – Suisse

T: +41 (0) 22 799 61 11
E: fairrecruitmentinitiative@ilo.org

ilo.org/fairrecruitment