

Promouvoir l'inclusion dans le travail **hybride et à distance**

Informations sur l'étude de cas

Organisation : Telefónica

Taille : +103 000 employé·es

Localisation : Madrid, Espagne

Secteur : Télécommunications

Contexte opérationnel

Telefónica est une multinationale espagnole de télécommunications avec en partie financée par l'État. Elle est la quatrième entreprise de télécommunications en Europe et la quinzième au niveau mondial. Elle est présente dans plus de vingt pays en Europe et en Amérique et génère 1,2 million d'emplois. Les valeurs de l'entreprise sont articulées autour de la sensibilisation, l'accompagnement et le conseil en matière de compétences numériques pour que chacun·e puisse relever les défis actuels et futurs.

Défi et opportunité

Le défi : L'inclusion des personnes en situation de handicap, des personnes LGBTQ+ et d'autres groupes en risque d'exclusion dans le monde du travail est nécessaire pour créer un environnement de travail véritablement inclusif.

L'opportunité : Les démarches d'inclusion relèvent non seulement d'un principe de justice sociale, mais profitent également à la société en favorisant la diversité et en mobilisant le potentiel et les compétences de chaque personne. Dans cette perspective, le modèle de travail hybride et à distance (THD) s'impose comme un outil essentiel et puissant, car il permet de supprimer les barrières physiques, d'assouplir les horaires de travail, de réduire les préjugés dans l'environnement de travail, de créer un environnement personnalisé et d'ouvrir des opportunités géographiques.

Ce qui a été fait

1. Politique de diversité et d'inclusion :

Action : Développement d'une politique et d'outils internes spécifiques.

Exemples : Telefónica a élaboré et mis en œuvre une politique de diversité et d'inclusion et a formalisé son engagement à respecter les lois applicables dans les pays où l'entreprise opère, ainsi que les principes des Droits de l'Homme au niveau international. Cette politique vise aussi à l'imiter l'impact des biais inconscients dans le management. Dans cette optique, un dispositif de

signalement et de traitement des alertes a été mis en place, permettant aux employé-es de signaler tout cas de harcèlement ou de discrimination de façon anonyme.

Action : Promouvoir une culture inclusive, où les employé-es peuvent exprimer librement leur point de vue.

Exemples : Création d'un « *Global Diversity Council* », un comité chargé de mettre en œuvre, à l'échelle mondiale, toutes les initiatives visant à promouvoir la diversité. Un exemple est le programme « *Talentia* », développé par Telefónica Espagne. Ce projet accompagne les talents féminins pour qu'elles puissent saisir les opportunités d'évolution et prendre des missions de management.

2. Réalisation d'une étude sur les expériences des employé-es LGBTQ+ :

Action : Telefónica réalise un diagnostic annuel sur les expériences des employé-es LGBTQ+ au travail.

Exemples : Le *Global Diversity Council* promeut une culture inclusive, dans laquelle les employé-es expriment librement leurs opinions. Il prend en compte les diversités de genre et d'orientation sexuelle et inclue ces sujets dans ses campagnes publicitaires. Il facilite également l'accès à l'emploi des personnes éloignées de l'emploi.

3. Campagnes de sensibilisation :

Action : Organisation et/ou participation à des événements.

Exemples : Des réseaux internes sont actifs dans différents pays et régions, comme l'Espagne, le Brésil, le Royaume-Uni ou l'Amérique latine, ce qui permet d'aligner les actions sur les besoins et les préoccupations de la communauté LGBTQ+. La participation à des événements externes et, en particulier, aux principales marches des fiertés dans les villes (par exemple, Madrid, Londres ou São Paulo) contribue également à créer des environnements dans lesquels les employé-es de Telefónica se sentent valorisé-es et inclus.

4. Formation et information :

Action : Déploiement de formations, d'ateliers et d'événements, et préparation de vidéos internes.

Exemples : Participation au projet *YesWeTrans* de la FELGTBI+. Les formations abordent des sujets tels que le rôle des allié-es en matière d'égalité, les enjeux de la visibilité des femmes lesbiennes, comment prévenir le cyberharcèlement, les vécus des personnes intersexes ou encore comment accompagner une transition de genre au travail.

5. Communication inclusive et non-sexiste

Action : Utilisation d'un langage inclusif, exempt de propos discriminatoires.

Exemples : Dans les canaux de communication, les images, les documents, la publicité et le matériel commercial (interne et externe), Telefónica évite l'utilisation de références sexistes et de messages préjudiciables ou discriminatoires.

6. Limiter les freins à l'utilisation des outils digitaux

Action : Garantir l'accès aux mêmes conditions de travail pour toutes et tous en facilitant la prise en main des outils digitaux (connexion, accès à un Wi-Fi performant, sécurité, respect de la vie privée, outils de communication) et en favorisant la collaboration.

Exemples : Telefónica adapte et personnalise les espaces de travail (en prenant en charge tous les coûts impliqués sans aides gouvernementales) pour favoriser le bien-être des employé-es en situation de handicap et soutenir leur performance.

Résultats

1. Visibilité de la communauté LGBTQ+ :

Résultat : Augmentation du nombre d'employé-es LGBTQ+.

Indicateurs de réussite : Accompagnement de 50 transitions de genre.

2. Accès à l'emploi des personnes en situation de handicap :

Résultat : Mobiliser les outils digitaux pour rendre accessible le travail aux personnes en situation de handicap.

Indicateurs de réussite : En septembre 2023, l'entreprise comptait un total de 2 069 employé-es en situation de handicap, soit 39,6 % de plus qu'en 2022.

3. Incorporation du modèle de travail à distance hybride :

Résultat : Amélioration de l'accessibilité digitale et des outils de THD.

Indicateurs de réussite : 95 % des équipes peuvent travailler à distance.

Conclusion

L'accès à l'emploi des personnes à risque d'exclusion sociale n'est pas seulement un impératif moral mais aussi une stratégie qui permet de construire des entreprises et des sociétés plus solides et résilientes. En levant les freins et en favorisant l'accès aux outils numériques, il est possible d'aller vers un futur plus inclusif et de mobiliser les talents qui font la richesse des collectifs de travail.