

Teleperformance: aggiornamento sul Engagement

Engagement attivo



FEBBRAIO 2023

Comunicazione di marketing

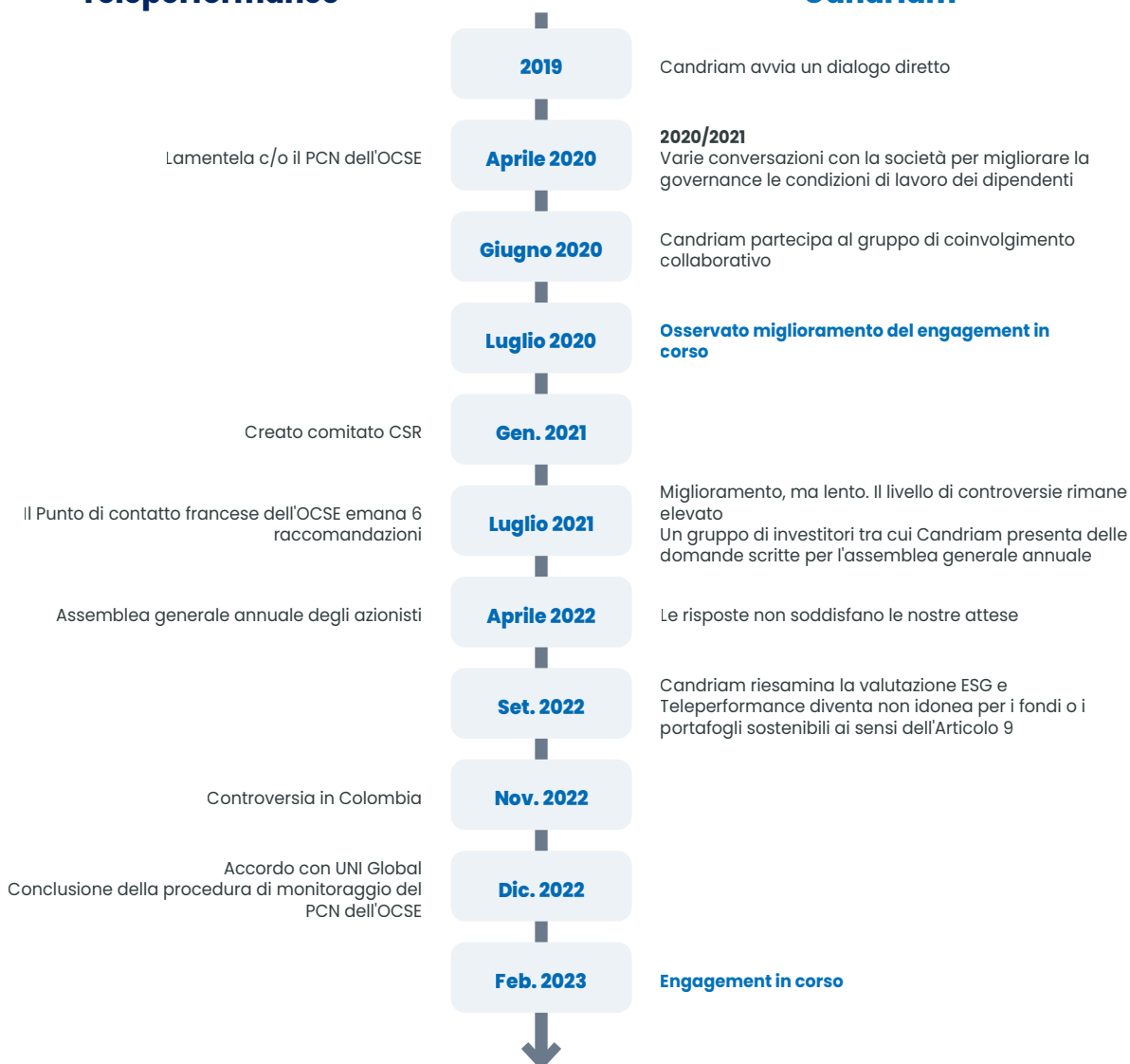


Il ritorno dell'argomento.

Teleperformance, azienda di servizi integrati digitali e call centre clienti, ha simultaneamente vinto premi e generato controversie in termini di forza lavoro. Nelle aziende di servizi, la qualità dei dipendenti è centrale ai fini della qualità del prodotto. Rappresenta inoltre una spesa principale. Presso Teleperformance abbiamo individuato un rischio e abbiamo collaborato con la società e gli stakeholder esterni, sia a livello individuale che collettivo. La nostra prima serie di azioni, come pure le nostre opinioni all'epoca, sono disponibili nel nostro [caso di studi](#) di luglio 2020. Come promesso, siamo tornati per condividere i nostri passi successivi.

Teleperformance

Candriam



La storia finora – come abbiamo reagito.

La comunità sostenibile ha tradizionalmente accolto Teleperformance, la cui reputazione era di capire l'importanza del benessere dei dipendenti. Riceve premi per la soddisfazione dei dipendenti¹ e include il benessere dei dipendenti tra i fattori della retribuzione dei dirigenti.²

Contesto



Nel 2017 è entrata in vigore in Francia una nuova legge sul *Dovere di vigilanza* che ha istituito l'obbligo per le società aventi sede in Francia di fornire rapporti sulle rispettive forze lavoro globali, compresi i dipendenti diretti, la forza lavoro delocalizzata all'estero e alcune forze lavoro esternalizzate.³ Le società devono inoltre pubblicare un "piano di vigilanza". Il piano 2018 di Teleperformance, il primo dell'azienda, non includeva, in particolare, l'opportuno contributo dei lavoratori e di altri stakeholder. Ad aprile del 2019, UNI Global Union ha rivelato i risultati di un sondaggio a cura di Syndex, un consulente indipendente, concludendo che Teleperformance non soddisfaceva i requisiti della nuova legge. A settembre del 2019, Teleperformance ha pubblicato un piano di vigilanza migliorato. Il nostro engagement ha avuto inizio nel 2019 dopo il piano di vigilanza.



Abbiamo infatti continuato a essere coinvolti con Teleperformance, sia direttamente che in collaborazione con altri investitori, come anticipato nel [nostro caso di studio del 2020](#). Abbiamo condiviso le nostre preoccupazioni ed esempi di buone pratiche. Abbiamo fornito un aiuto nel miglioramento dell'informativa sul capitale umano. Sulla scia delle nostre azioni, la società ha istituito un comitato per la responsabilità sociale e d'impresa (CSR) a livello di CdA, da noi ritenuto del tutto indipendente, e presieduto da un amministratore indipendente esperto nella gestione delle risorse umane. Abbiamo osservato segnali di una strategia più strutturata della valutazione del rischio e della gestione della manodopera e dei diritti umani.

Analisi, coinvolgimento, analisi: il "cerchio d'oro"

Continuano i rischi di governance. Malgrado la presenza nel CdA di una maggioranza di amministratori indipendenti, i ruoli di CEO e presidente sono ancora combinati, mentre l'esperienza diretta degli amministratori indipendenti in questo settore è limitata. Questo fattore potrebbe ridurre la capacità degli amministratori di porre domande? I due revisori della società avevano ricoperto tale ruolo da 23 e 35 anni alla data del 2022. Questo è stato un allontanamento dalle norme UE di rotazione obbligatoria dei revisori, concepite per far fronte ai problemi di familiarità e relativo impatto sull'indipendenza dei revisori. Accettiamo la decisione della società di sostituire uno dei revisori con effetto dal 2023.

La struttura di retribuzione dei dirigenti della società è stata inoltre oggetto di critiche da parte degli investitori,⁴ i quali hanno avuto la sensazione che i parametri finanziari e non finanziari dei piani di remunerazione variabile e la portata della maturazione di detti piani dimostravano una carenza di rigore. Hanno inoltre ritenuto che gli

1 - Home » Great Place to Work France, <https://www.greatplacetowork.fr/>

2 - The chairman has the second-highest compensation among the CAC 40 group of companies in year 2022. Executive compensation has been a subject of investor dissent.

3 - Contractors or suppliers with which the company maintains an 'established business relationship'.

4 - At 2022 AGM, 14.44% votes against the approval remuneration report for the Chairman and CEO, and 9.26% votes against the approval of the remuneration policy for the Chairman and CEO, and 11.98% votes against the approval of the remuneration of the vice-CEO.

azionisti non fossero stati in grado di esprimere la loro opinione sul contratto di assunzione del vice CEO. Pur osservando che, in modo lodevole, la politica retributiva include fattori extra-finanziari, abbiamo sollevato timori se i parametri scelti e gli obiettivi fissati siano sufficienti a valutare la performance aziendale non finanziaria della società. In particolare, riteniamo che, per misurare la strategia del capitale umano della società, il parametro di gestione dei dipendenti incluso nei pagamenti dei bonus sia limitato.

Abbiamo presentato una domanda su tali problematiche in occasione della più recente assemblea generale annuale degli azionisti del 2022. Abbiamo chiesto a Teleperformance di effettuare indagini circa l'opinione degli investitori sul potenziale utilizzo di dati più verificabili. Nello specifico, siamo alla ricerca di un KPI che sia al contempo misurabile nel tempo e messo a confronto con altre società, per esempio l'avvicendamento o l'assenteismo dei dipendenti, che, a nostro avviso, rispecchierebbe meglio la performance non finanziaria della società (si riportano in seguito ulteriori dettagli). Purtroppo non abbiamo ricevuto una risposta soddisfacente.

Continuano anche i rischi sociali. Malgrado i miglioramenti da noi osservati, rimangono notevoli carenze in termini di attenuazione dei rischi correlati ai dipendenti, come dimostrato da una serie di nuove controversie cominciate nel 2020.

Teleperformance si è trovata di fronte a lamentele dei dipendenti in diversi paesi in materia di condizioni di lavoro nel contesto dell'epidemia di Covid-19. Tra queste lamentele figuravano il presunto mancato rispetto delle linee guida sanitarie nelle Filippine, in Colombia, India, Portogallo e altri paesi, oltre ad altre violazioni dei diritti dei dipendenti, tra cui la ritorsione nei confronti dei lavoratori e pratiche antisindacali. Numerosi sindacati hanno presentato lamentele formali⁵ al Punto di contatto nazionale (PCN) dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) in Francia. Un anno dopo, nel 2021, il PCN ha chiuso il procedimento ma ha emanato una serie di raccomandazioni⁶ che comprendevano il rafforzamento del dialogo sociale e la due diligence in alcuni paesi.

È questo il contesto della nostra costante analisi degli sviluppi nel dialogo sociale, della qualità dei meccanismi di controllo correlati alle condizioni di lavoro e dell'efficacia delle misure di fidelizzazione dei dipendenti.

Ad esempio, i sindacati sono riconosciuti in 19 degli 88 paesi in cui Teleperformance ha delle sedi, a copertura del 40% dei dipendenti, ma soltanto il 26% dei dipendenti è coperto da contratti collettivi di lavoro.⁷ In due anni si è riscontrato solo un modesto miglioramento. Anche se alcuni paesi presentano culture o quadri normativi differenti in cui i sindacati non costituiscono la regola, riteniamo che la società non abbia sufficientemente illustrato iniziative di promozione del dialogo sociale, *specialmente nei paesi ad alto rischio*. I meccanismi di controllo e altre valutazioni incentrate sui dipendenti sembrano deboli. Dal nostro punto di vista, esiste una scarsa informativa pubblica relativa agli avvisi di meccanismi di segnalazione nonché una mancanza di chiarezza sulla modalità di conduzione della sua regolare valutazione del rischio dei diritti umani da parte della società prevista dal piano di vigilanza. Non ci rassicura l'assenza di verifiche della responsabilità sociale da parte di soggetti terzi tramite visite sistematiche in loco presso le controllate in aree ad alto rischio.

Riteniamo insufficiente l'utilizzo dei sondaggi "Great-place-to-work"⁸ della società come indicatore principale del benessere e della soddisfazione dei dipendenti. Un sondaggio qualitativo annuale non è secondo noi sufficientemente informativo o trasparente in un'azienda che fa ampio uso del fattore produttivo rappresentato dai dipendenti. Abbiamo continuamente sollecitato l'utilizzo di KPI più solidi e quantificabili, pertinenti all'attività e comparabili con tutte le società e nel tempo.

Il notevole avvicendamento annuale dei dipendenti, stimato a oltre il 90%,⁹ riduce il contenuto informativo di questi sondaggi. Sebbene la società non pubblichi il suo indice di turnover volontario, nel 2021 hanno lasciato la società oltre tre quarti della forza lavoro (301.673) per motivi diversi dal licenziamento o da trasferimenti, suggerendo un numero elevato di dipendenti che lasciano la società su base volontaria. Un indice di turnover volontario elevato solleva

5 - French OECD Contact Point calls on Teleperformance to strengthen due diligence to ensure workers' rights & safety are respected - UNI statement - Business & Human Rights Resource Centre (business-humanrights.org), <https://www.business-humanrights.org/de/neuste-meldungen/french-oecd-contact-point-calls-on-teleperformance-to-strengthen-due-diligence-to-ensure-workers-rights-safety-are-respected/>

6 - French OECD Contact Point calls on Teleperformance to strengthen due diligence to ensure workers' rights & safety are respected - UNI statement - Business & Human Rights Resource Centre (business-humanrights.org), <https://www.business-humanrights.org/de/neuste-meldungen/french-oecd-contact-point-calls-on-teleperformance-to-strengthen-due-diligence-to-ensure-workers-rights-safety-are-respected/>

7 - Teleperformance Universal Registration Documents, 2021.

8 - Home » Great Place to Work France, <https://www.greatplacetowork.fr/>

9 - Un rapport met en doute la mesure qu'utilise Teleperformance pour rémunérer ses cadres supérieurs - Factual l'Agora, <https://www.factual.info/blog/un-rapport-met-en-doute-la-mesure-qu'utilise-teleperformance-pour-remunerer-ses-cadres-superieurs>

domande sull'efficacia delle misure adottate da una società per fidelizzare i dipendenti e assicurare buone condizioni di lavoro. Pur essendo diffuso in questo settore, è presente una marcata dicotomia tra un avvicendamento così elevato e la svolta di Teleperformance verso servizi più esperti impegnati a realizzare un'esperienza cliente di alta qualità. Particolarmente importante è la capacità di fidelizzare i dipendenti dopo sei mesi, in quanto nei primi sei mesi Teleperformance in realtà investe risorse considerevoli nella formazione dei nuovi dipendenti; eppure la società ha sempre rifiutato finora di divulgare pubblicamente questo KPI.

Considerati questi punti di debolezza, a loro volta seguiti da risposte insufficienti ai nostri motivi di preoccupazione segnalati nel corso dell'assemblea generale annuale degli azionisti di aprile 2022, abbiamo proceduto a un riesame completo e all'aggiornamento della nostra analisi ESG e, a settembre, abbiamo rimosso Teleperformance dal nostro universo di fondi ESG e portafogli sostenibili idonei ai sensi dell'Articolo 9.¹⁰

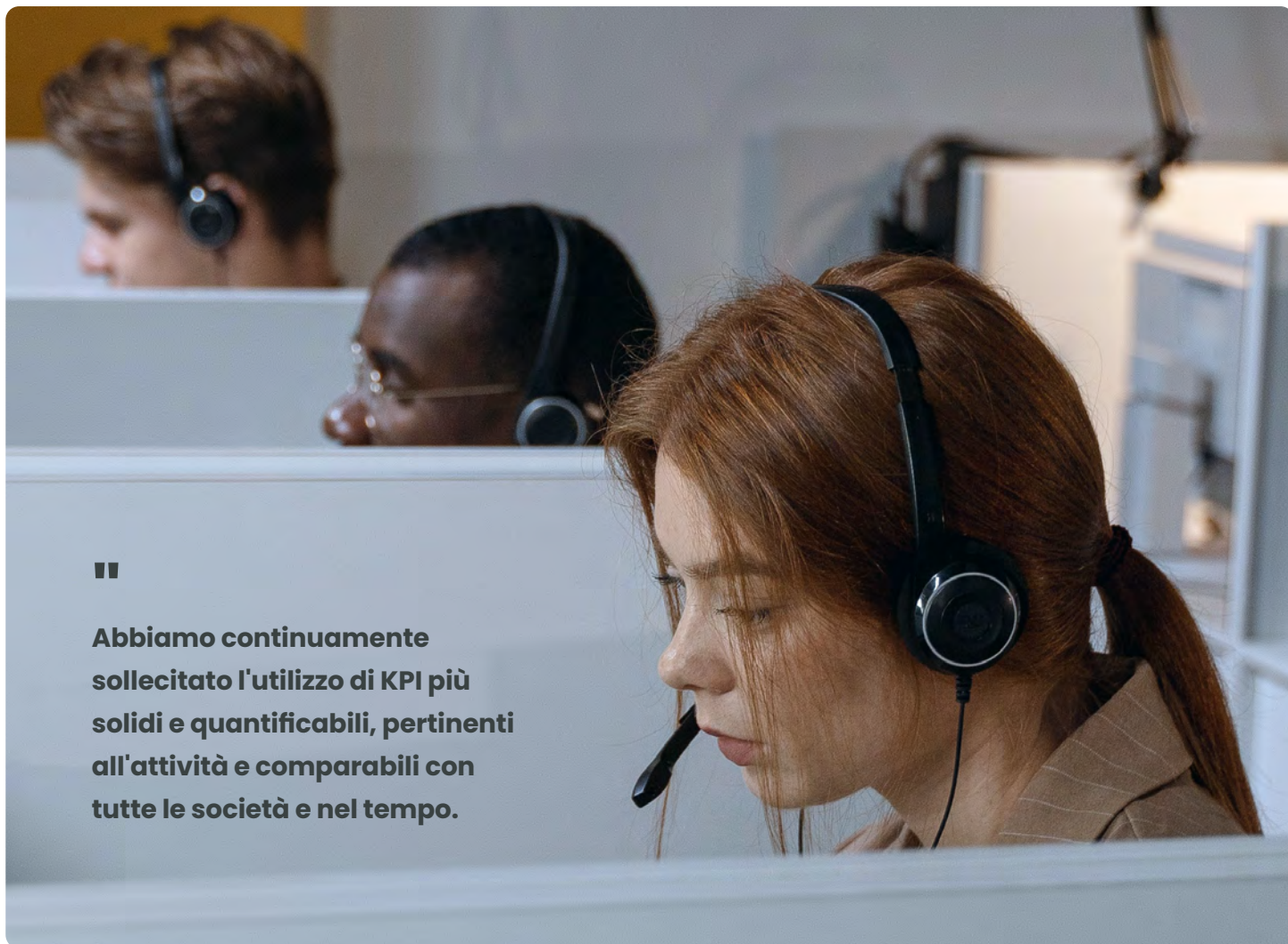
Durante questo processo, a partire da agosto del 2022 i media che si occupano di business, comprese le riviste Forbes e Time, hanno pubblicato nuove accuse relative alle scarse condizioni di lavoro nelle sedi della Colombia. A novembre, il Ministero del lavoro colombiano ha annunciato l'apertura di un'indagine nei confronti di Teleperformance.

Dopo l'annuncio del governo colombiano, a dicembre 2022 Teleperformance ha siglato un accordo con UNI Global Union, federazione sindacale internazionale del settore dei servizi, volto a rafforzare gli impegni comuni dei diritti dei lavoratori a formare sindacati ed essere coinvolti nella contrattazione collettiva. Sempre a dicembre, il PCN dell'OCSE ha chiuso il procedimento di follow-up sulla gestione dell'epidemia di Covid-19 da parte di TP, ritenendo che la risposta dell'azienda alle raccomandazioni fosse adeguata. Se il livello di controversie è ancora elevato, consideriamo i recenti sviluppi come de passi positivi verso un maggiore dialogo sociale: attendiamo ora miglioramenti delle condizioni di lavoro e della gestione complessiva del capitale umano, compresa una migliore informativa.

Passi successivi?

Nel corso di tutto il programma di coinvolgimento pluriennale, i nostri analisti ESG e team degli investimenti hanno operato di pari passo per capire e valutare i progressi e le prospettive della società nonché la sua trasparenza. Finora, riteniamo troppo lento il progresso della società, mentre rimangono forti motivi di preoccupazione. Continuiamo a monitorare da vicino gli sviluppi di Teleperformance, coinvolgendo direttamente la società, e rimaniamo attivi all'interno del gruppo di investitori collaborativi. Il gruppo continuerà a concentrarsi sull'avanzamento del dialogo sociale presso la società, in particolare sull'implementazione del nuovo accordo con i sindacati, nonché sull'efficacia delle strutture di governance di Teleperformance che vigilano sui rischi ESG. A livello individuale, Candriam monitorerà da vicino i cambiamenti e gli sviluppi della struttura di governance della società e farà fronte a eventuali motivi di preoccupazione restanti tramite il suo voto nelle prossime assemblee generali, come previsto dalla nostra attività di azionariato attivo. In base ai risultati, adatteremo, se necessario, la nostra opinione ESG.

¹⁰ - Article 9 funds under SFDR are funds that have sustainable investment as their objective.



”

Abbiamo continuamente sollecitato l'utilizzo di KPI più solidi e quantificabili, pertinenti all'attività e comparabili con tutte le società e nel tempo.



143 Mld di €

di attivi in gestione
al 30 giugno 2022



600

esperti al
vostro servizio



25 anni

Aprendo la strada
agli investimenti

Questa è una comunicazione di marketing. Consultare il prospetto informativo del fondo e il documento contenente le informazioni chiave prima di prendere qualsiasi decisione d'investimento. La presente comunicazione di marketing non costituisce un'offerta di acquisto o vendita di strumenti finanziari né rappresenta una raccomandazione di investimento o conferma alcun tipo di transazione, eccetto laddove espressamente concordato. Sebbene Candriam selezioni attentamente i dati e le fonti dei propri documenti, errori e omissioni non possono essere esclusi a priori. Candriam non può essere considerata responsabile per eventuali danni diretti o indiretti derivanti dall'uso del presente documento. I diritti di proprietà intellettuale di Candriam devono essere sempre rispettati e il contenuto del presente documento non può essere riprodotto senza previa approvazione scritta.

Attenzione: I risultati passati di uno strumento finanziario o indice, o di un servizio o di una strategia di investimento, ovvero le simulazioni di risultati passati, o le previsioni di risultati futuri non costituiscono indicatori affidabili dei risultati futuri. Le performance lorde possono essere influenzate da commissioni, oneri e altre spese. Le performance espresse in una valuta diversa da quella del paese di residenza dell'investitore sono soggette alle fluttuazioni del tasso di cambio, con un impatto negativo o positivo sui guadagni. Nel caso in cui il presente documento si riferisse ad un trattamento fiscale specifico, tali informazioni dipenderebbero dalla singola situazione di ciascun investitore e potrebbero subire variazioni.

Per quanto riguarda i fondi del mercato monetario, si ricorda che un investimento in un fondo è diverso da un investimento in depositi e che il capitale dell'investimento può essere soggetto a fluttuazioni. Il fondo non si affida a un supporto esterno per garantire la propria liquidità o stabilizzare il proprio NAV per quota o azione. Il rischio di perdita del capitale è a carico dell'investitore.

Prima di investire in uno dei fondi, Candriam consiglia vivamente agli investitori di consultare, tramite il nostro sito www.candriam.com, il documento delle informazioni chiave per gli investitori, il prospetto e tutte le altre informazioni pertinenti, incluso il valore patrimoniale netto ("NAV") dei fondi. I diritti degli investitori e le procedure di reclamo sono accessibili sulle pagine di Candriam dedicate ai regolamenti <https://www.candriam.com/en/professional/legal-information/regulatory-information/>. Questi documenti sono disponibili in inglese o nelle lingue locali per ogni paese in cui è consentita la commercializzazione del fondo.



CANDRIAM. INVESTIRE PER DOMANI
WWW.CANDRIAM.COM

CANDRIAM 
A NEW YORK LIFE INVESTMENTS COMPANY