

# Teleperformance: Engagement- update

Actief Engagement



**FEBRUARI 2023**

Marketingcommunicatie

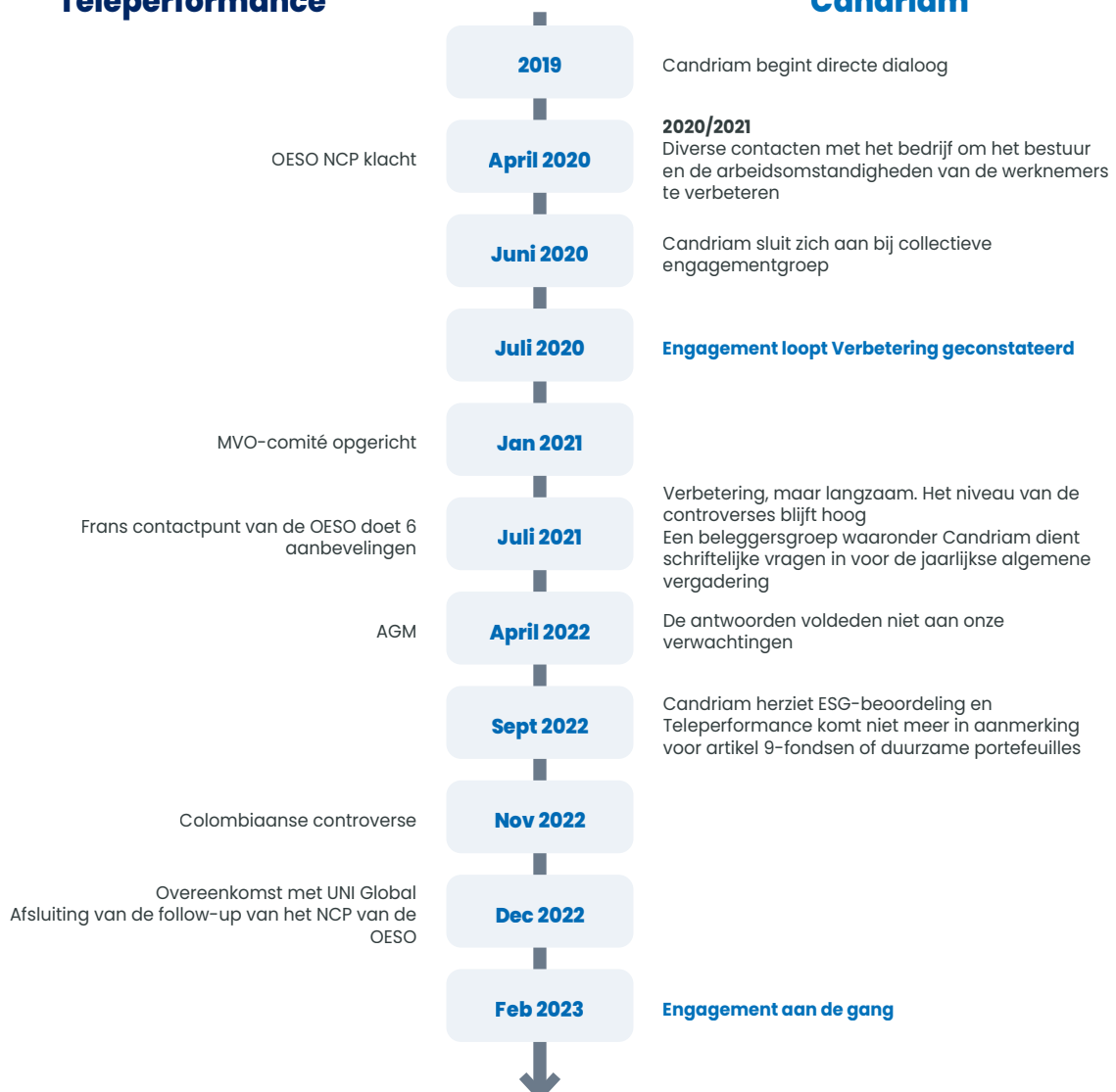


# Het onderwerp keert terug.

Teleperformance, het wereldwijde bedrijf voor digitaal geïntegreerde diensten en callcenters voor klanten, heeft zowel awards voor werknemers gewonnen als controverses over werknemers gegenereerd. In dienstverlenende bedrijven staat de kwaliteit van de werknemer centraal in de kwaliteit van het product. Het is ook een grote kostenpost. Bij Teleperformance hebben we een risico vastgesteld en zijn we in gesprek gegaan met het bedrijf en de externe belanghebbenden, zowel individueel als collectief. Onze eerste reeks maatregelen, en onze gedachten uit die tijd zijn beschikbaar in onze [casestudy](#) van juli 2020. Zoals beloofd, zijn we terug om onze volgende stappen te delen.

## Teleperformance

## Candriam



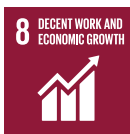
# Het verhaal tot nu toe -- hoe we reageerden.

Teleperformance werd van oudsher omarmd door de duurzame gemeenschap, met een reputatie van begrip voor het belang van het welzijn van werknemers. Het bedrijf ontvangt prijzen voor de tevredenheid van werknemers,<sup>1</sup> en neemt het welzijn van werknemers op als een factor in de beloning van het management.<sup>2</sup>

## Achtergrond



In 2017 werd in Frankrijk een nieuwe Waakzaamheidsplicht wet van kracht, die in Frankrijk gevestigde bedrijven verplicht te rapporteren over hun wereldwijde personeelsbestand, inclusief directe werknemers, geoffshored personeel en sommige uitbestede personeelsleden.<sup>3</sup> Bedrijven moeten ook een 'waakzaamheidsplan' publiceren. In het plan van Teleperformance voor 2018, het eerste, is met name geen rekening gehouden met de inbreng van werknemers en andere stakeholders. In april 2019 publiceerde de UNI Global Union onderzoeksresultaten van de onafhankelijke consultant Syndex, waarin werd geconcludeerd dat Teleperformance niet voldeed aan de nieuwe wet. In september 2019 heeft Teleperformance een verbeterd waakzaamheidsplan gepubliceerd. Onze engagementsinspanningen zijn in 2019 begonnen naar aanleiding van het Waakzaamheidsplan.



Wij zijn inderdaad met Teleperformance blijven samenwerken, zowel rechtstreeks als in samenwerking met andere beleggers, zoals voorzien in [onze casestudy voor 2020](#). Wij hebben onze zorgen gedeeld en voorbeelden van goede praktijken gegeven. Wij hebben bijgedragen tot een grotere openbaarmaking van menselijk kapitaal. Naar aanleiding van onze acties heeft de onderneming op het niveau van de Raad van Bestuur een comité voor MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen) opgericht, dat volgens ons volledig onafhankelijk is en dat wordt voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder met ervaring op het gebied van personeelsbeheer. Wij zagen tekenen van een meer gestructureerde strategie van risicobeoordeling en beheer van arbeids- en mensenrechten.

## Analyse, engagement, analyse – de gouden cirkel

**De governancerisico's zijn niet verdwenen.** Ondanks een meerderheid van onafhankelijke bestuurders in de Raad, worden de functies van CEO en voorzitter nog steeds gecombineerd, terwijl de onafhankelijke bestuurders beperkt zijn in hun directe ervaring in deze sector. Zou dit de mogelijkheid van de bestuurders om vragen te stellen kunnen aantasten? De twee bedrijfsrevisoren van het bedrijf waren in 2022 23 en 35 jaar in functie. Dit week af van de verplichte roulatieregels van de EU, die bedoeld zijn om de problemen van vertrouwdsheid en de mogelijke gevolgen daarvan voor de onafhankelijkheid van revisoren aan te pakken. Wij verwelkomen het besluit van de onderneming om een van de accountants te vervangen, te beginnen in 2023.

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

2 - de voorzitter heeft de tweede hoogste verloning van de CAC-40 groep van bedrijven in 2022. de verloning van topmanagement is een bron van ongenoegen voor beleggers.

3 - Aannemers of leveranciers waarmee de onderneming een 'gevestigde zakenrelatie' heeft.



De beloningsstructuur van de onderneming is ook bekritiseerd door veel beleggers<sup>4</sup> die vinden dat de financiële en niet-financiële maatstaven voor de variabele beloningsplannen en de wachtschaal van die plannen niet streng genoeg zijn, en die vinden dat de aandeelhouders zich niet hebben kunnen uitspreken over het arbeidscontract van de vice-CEO. Hoewel wij constateren dat het beloningsbeleid prijzenswaardig genoeg ook niet-financiële factoren omvat, vragen wij ons af of de gekozen maatstaven en de gestelde doelen voldoende zijn om de niet-financiële bedrijfsprestaties van de onderneming te beoordelen. Meer bepaald vinden wij de graadmeters van het personeelsbeheer die in de bonusbetalingen is opgenomen, beperkt om de strategie van de onderneming inzake menselijk kapitaal te meten.

Wij hebben hierover een vraag gesteld tijdens de laatste JAV in 2022. Wij hebben Teleperformance gevraagd de mening van beleggers te onderzoeken over de vraag of een meer controleerbaar gegevenspunt zou kunnen worden gebruikt. Meer bepaald zoeken wij een KPI die zowel in de tijd kan worden gemeten als kan worden vergeleken met andere ondernemingen, zoals personeelsverloop of absentisme, wat volgens ons de niet-financiële prestaties van de onderneming beter zou weergeven (meer details hieronder). Helaas kregen we geen bevredigend antwoord.

**De sociale risico's blijven ook bestaan.** Ondanks de verbeteringen die we hebben waargenomen, blijven er belangrijke tekortkomingen bestaan in de beperking van werknemersgerelateerde risico's, zoals blijkt uit een aantal nieuwe controverses vanaf 2020.

Teleperformance kreeg te maken met klachten van werknemers in verschillende landen over de arbeidsomstandigheden tijdens de Covid-19-uitbraak. Het betrof onder meer vermeende niet-naleving van gezondheidsrichtlijnen in de Filipijnen, Colombia, India, Portugal en andere landen, naast andere schendingen van werknemersrechten zoals vergeldingsmaatregelen tegen werknemers en anti-vakbondspraktijken. Verschillende vakbonden hebben formele klachten<sup>5</sup> ingediend bij het Nationaal Contactpunt (NCP) van de Organisatie voor

Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) in Frankrijk. Een jaar later, in 2021, sloot het NCP de procedure en deed het een reeks aanbevelingen<sup>6</sup> die onder meer betrekking hadden op de versterking van de sociale dialoog en due diligence in sommige landen.

Dit is de context van onze voortdurende analyse van de ontwikkelingen in de sociale dialoog, de kwaliteit van de controlemechanismen in verband met de arbeidsomstandigheden en de doeltreffendheid van de maatregelen om werknemers te behouden.

Vakbonden zijn bijvoorbeeld erkend in 19 van de 88 landen waar Teleperformance actief is, wat neerkomt op 40% van de werknemers, en slechts 26% van de werknemers valt onder een collectieve arbeidsovereenkomst.<sup>7</sup> In twee jaar tijd is er slechts een bescheiden verbetering opgetreden. Hoewel sommige landen andere culturen of rechtskaders zullen hebben waarin vakbonden niet de norm zijn, vinden wij dat de onderneming onvoldoende rekening heeft gehouden met initiatieven ter bevordering van de sociale dialoog, vooral in de risicolanden. De controlemechanismen en andere werknemersgerichte beoordelingen lijken zwak. Wij menen dat er weinig openheid is over de waarschuwingen in het kader van de klokkenluidersregeling en het is niet duidelijk hoe de onderneming haar regelmatige beoordeling van de risico's voor de mensenrechten uitvoert, zoals bepaald in het Waakzaamheidsplan. Wij waren niet gerustgesteld door het ontbreken van audits door derden inzake sociale verantwoordelijkheid via systematische bezoeken ter plaatse bij dochterondernemingen in risicogebieden.

Wij vinden het gebruik door de onderneming van "Great place-to-work"<sup>8</sup> enquêtes onvoldoende als belangrijkste indicator voor het welzijn en de tevredenheid van de werknemers. Wij vinden een jaarlijkse kwalitatieve enquête onvoldoende informatief of transparant in een arbeidsintensieve onderneming. Wij hebben voortdurend aangedrongen op meer robuuste en kwantificeerbare KPI's die relevant zijn voor het bedrijf en vergelijkbaar tussen ondernemingen en in de tijd.

4 - Op de 2022 JAV, stemde 14.44% tegen het remuneratierapport over de Voorzitter en de CEO, 9.26% stemde tegen het remuneratiebeleid voor de Voorzitter en de CEO, 11.98% stemde tegen de goedkeuring van de remuneratie van de vice-CEO.

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/>

Het aanzienlijke jaarlijkse personeelsverloop, geschat op meer dan 90%,<sup>9</sup> vermindert de informatieve inhoud van deze enquêtes. Hoewel het bedrijf zijn vrijwillige verlooppercentage niet publiceert, verliet in 2021 meer dan driekwart van het personeelsbestand (301.673) het bedrijf om andere redenen dan ontslagen en overplaatsingen, wat wijst op een hoog aantal werknemers dat vrijwillig vertrekt. Een hoog vrijwillig verloop doet vragen rijzen over de doeltreffendheid van de maatregelen die een onderneming neemt om werknemers te behouden en voor goede arbeidsomstandigheden te zorgen. Hoewel dit in deze sector gebruikelijk is, is er een sterke tweedeling tussen een dergelijk hoog verloop en het feit dat Teleperformance zich op meer deskundige diensten toelegt om een hoogwaardige klantervaring te leveren. Het vermogen om werknemers na zes maanden te behouden is van bijzonder belang, omdat Teleperformance in de eerste zes maanden aanzienlijke middelen investeert om de nieuwe werknemers op te leiden, maar de onderneming heeft tot dusver altijd geweigerd deze KPI openbaar te maken.

Gezien deze zwakke punten, gevolgd door de ontoereikende antwoorden op onze zorgen tijdens de AVA van april 2022, hebben we onze ESG-analyse grondig herzien en bijgewerkt en in september hebben we Teleperformance verwijderd uit ons ESG-geschied universum voor artikel 9-fondsen en duurzame portefeuilles.<sup>10</sup>

Tijdens dit proces werden vanaf augustus 2022 nieuwe beschuldigingen over slechte arbeidsomstandigheden bij de activiteiten in Colombia gepubliceerd door de zakelijke media, waaronder de tijdschriften Forbes en Time. In november kondigde het Colombiaanse ministerie van Arbeid aan dat het een onderzoek had ingesteld naar Teleperformance.

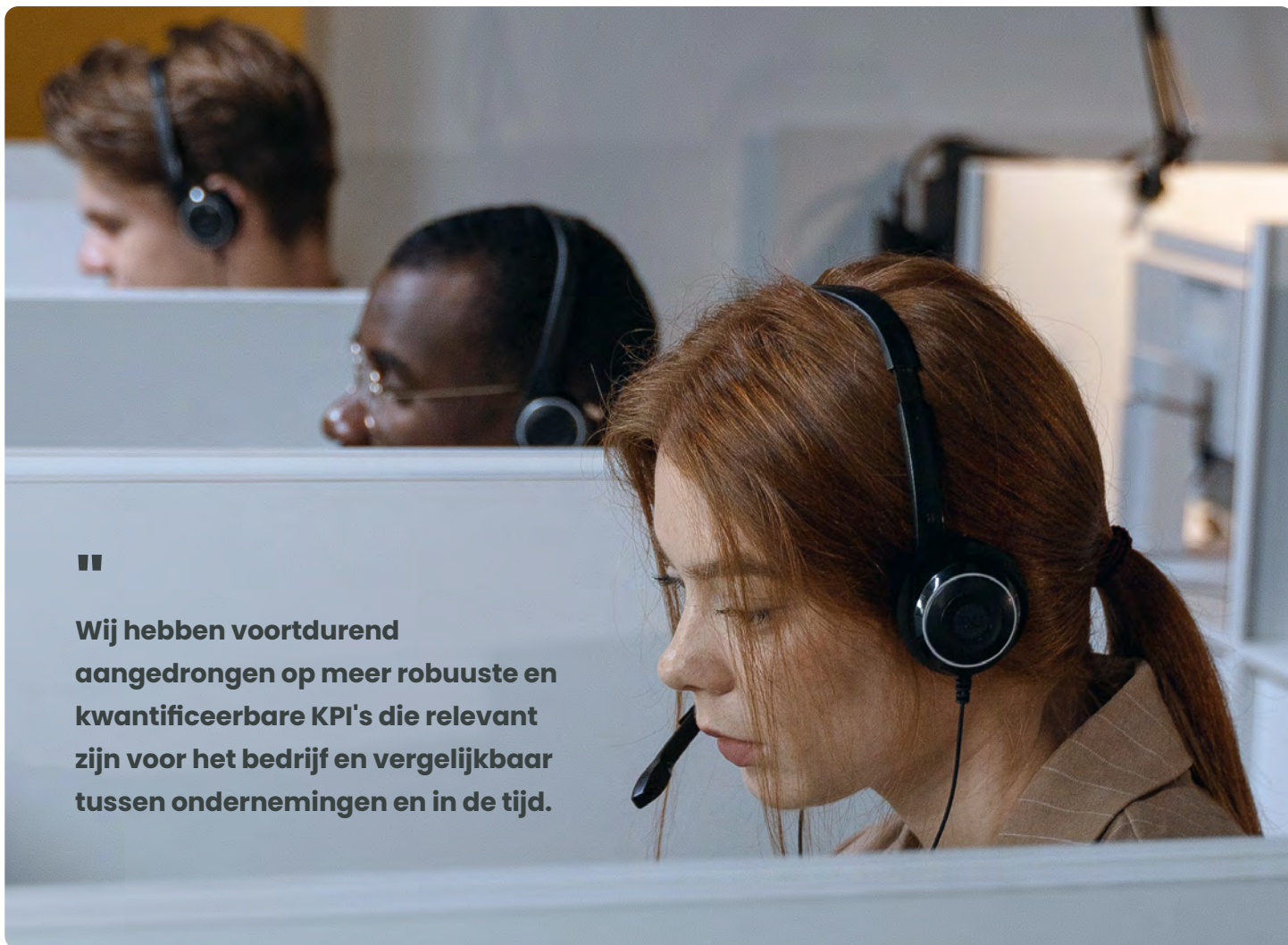
Na de aankondiging door de Colombiaanse regering ondertekende Teleperformance in december 2022 een overeenkomst met UNI Global Union, een wereldwijde vakbondsfederatie voor de dienstensectoren, ter versterking van de gezamenlijke inzet voor het recht van werknemers om vakbonden op te richten en deel te nemen aan collectieve onderhandelingen. Steeds in december werd de specifieke zaak van het NCP van de OESO over het beheer door TP van de Covid-19-epidemie formeel afgesloten op basis van de geschatte adequate reactie van het bedrijf op zijn aanbevelingen. Hoewel de controverses nog steeds groot is, zien wij de recente ontwikkelingen als positieve stappen in de richting van meer sociale dialoog: wij wachten nu op tastbare verbeteringen in de arbeidsomstandigheden en het algemene beheer van het menselijk kapitaal, met inbegrip van een betere openbaarmaking.

## Volgende stappen?

Tijdens dit meerjarige engagementsprogramma werkten onze ESG-analisten en beleggingsteams hand in hand om de vooruitgang en de vooruitzichten voor de onderneming en haar transparantie te begrijpen en te evalueren. Tot dusverre vinden wij dat het bedrijf te traag opschiet, en blijven er grote pijnpunten bestaan. Wij blijven de ontwikkelingen bij Teleperformance op de voet volgen, onderhouden rechtstreekse contacten met het bedrijf en blijven actief binnen de groep van samenwerkende investeerders. De groep zal zich blijven richten op de voortgang van de sociale dialoog in het bedrijf, met name op de uitvoering van de nieuwe overeenkomst met de vakbonden, en op de doeltreffendheid van de bestuursstructuren van Teleperformance die toezien op de ESG-risico's. Individueel zal Candriam de veranderingen en ontwikkelingen binnen de bestuursstructuur van de onderneming op de voet volgen en alle resterende punten van zorg zullen worden aangepakt via onze stem op de komende algemene vergaderingen, zoals ons actieve eigendom vereist. Op basis van de resultaten zal ons ESG-advies zo nodig worden aangepast.

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

10 - Article 9 fondsen in SFDR zijn fondsen die duurzaam beleggen als doelstelling hebben.



■

**Wij hebben voortdurend aangedrongen op meer robuuste en kwantificeerbare KPI's die relevant zijn voor het bedrijf en vergelijkbaar tussen ondernemingen en in de tijd.**



**143 miljard €**

activa in beheer  
op 30 juni 2022



**600**

experten  
tot uw dienst



**25 jaar**

Koploper in  
duurzaam beleggen

**Dit is een marketingmededeling Raadpleeg het prospectus van de fondsen en het document met essentiële informatie alvorens een beleggingsbeslissing te nemen. Deze marketingcommunicatie vormt geen aanbod om financiële instrumenten te kopen of te verkopen, noch een beleggingsaanbeveling of een bevestiging van enige transactie, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen. Hoewel Candriam de gegevens en bronnen in dit document zorgvuldig selecteert, kunnen fouten of omissies niet a priori worden uitgesloten. Candriam kan niet aansprakelijk worden gesteld voor directe of indirecte schade als gevolg van het gebruik van dit document. De intellectuele eigendomsrechten van Candriam moeten te allen tijde worden gerespecteerd, de inhoud van dit document mag niet worden gereproduceerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.**

**Waarschuwing:** In het verleden behaalde resultaten van een bepaald financieel instrument of index of een beleggingsdienst of -strategie, of simulaties van in het verleden behaalde resultaten, of voorspellingen van toekomstige resultaten voorspellen geen toekomstig rendement. De bruto prestaties kunnen worden beïnvloed door commissies, honoraria en andere kosten. Prestaties uitgedrukt in een andere valuta dan die van het land van verblijf van de belegger zijn onderhevig aan wisselkoersschommelingen, met een negatief of positief effect op de winsten. Indien in dit document naar een specifieke fiscale behandeling wordt verwezen, hangt deze informatie af van de individuele situatie van elke belegger en kan zij veranderen.

Ten aanzien van geldmarktfondsen moet er rekening mee worden gehouden dat een belegging in een fonds niet hetzelfde is als een belegging in deposito's en dat het kapitaal van de belegging aan schommelingen onderhevig is. Het fonds doet geen beroep op externe partijen om zijn liquiditeit te garanderen of de NIW per deelbewijs of aandeel te stabiliseren. De belegger draagt het risico op verlies van het kapitaal.

Candriam raadt beleggers consequent aan om via onze website [www.candriam.com](http://www.candriam.com) het essentiële-informatiedocument, het prospectus en alle andere relevante informatie te raadplegen alvorens in een van onze fondsen te beleggen, met inbegrip van de netto-inventariswaarde ("NIW") van de fondsen. De rechten van beleggers en de klachtenprocedure zijn toegankelijk op de speciale regelgevingswebpagina's van Candriam <https://www.candriam.com/en/professional/legal-information/regulatory-information/>. Deze informatie is beschikbaar in het Engels of in lokale talen voor elk land waar de marketing van het fonds is goedgekeurd.



**CANDRIAM. INVESTING FOR TOMORROW.**  
**WWW.CANDRIAM.COM**

**CANDRIAM**   
A NEW YORK LIFE INVESTMENTS COMPANY