



Teleperformance: Engagement update

— Actief
engagement

FEBRUARI 2023
Marketingcommunicatie

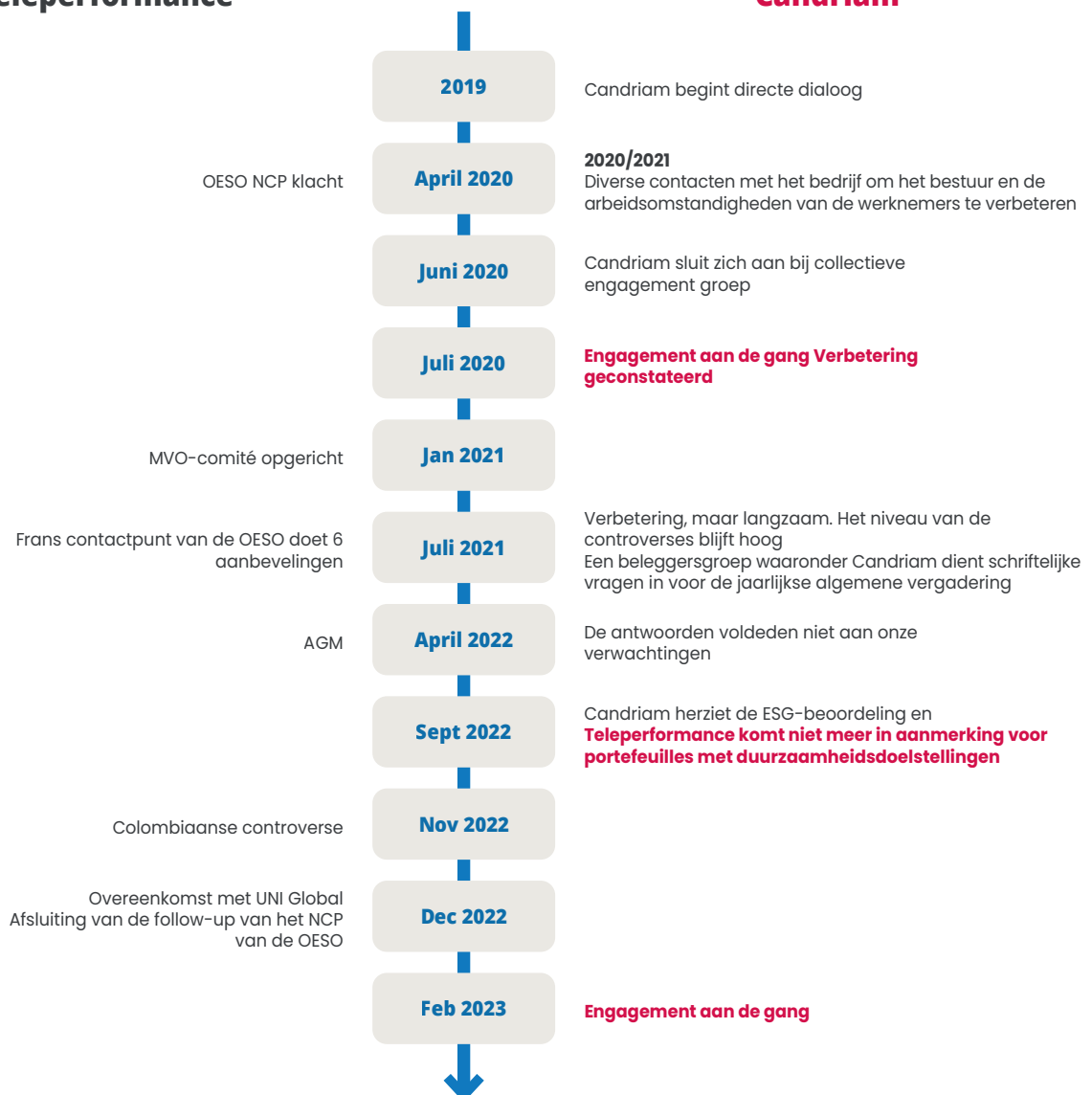
Het onderwerp keert terug

Achtergrond

Teleperformance, een wereldwijd bedrijf voor digitaal geïntegreerde diensten en callcenters voor klanten, heeft zowel personeelsprijzen gewonnen als controverses veroorzaakt. 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 zowel individueel als collectief in gesprek gegaan met de onderneming en externe stakeholders, zoals wereldwijde vakbonden.

Teleperformance

Candriam





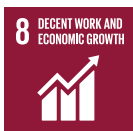
Het verhaal tot nu toe

— hoe we reageerden

Achtergrond



Teleperformance is gevestigd in Frankrijk en heeft aanzienlijke activiteiten in veel landen waar de werknemers niet worden beschermd door elementaire mensenrechten. In 2017 werd in Frankrijk een nieuwe *Waakzaamheidsplicht* wet van kracht, die in Frankrijk gevestigde bedrijven verplicht te rapporteren over hun *wereldwijde* personeelsbestand, met inbegrip van sommige uitbestede personeelsleden.¹ Bedrijven moeten ook een 'waakzaamheidsplan' publiceren. In april 2019 bracht de UNI Global Union de resultaten van een onafhankelijk onderzoek van een onafhankelijke consultant naar buiten, waarin werd geconcludeerd dat Teleperformance niet voldeed aan de nieuwe wet. In september 2019 heeft Teleperformance een verbeterd waakzaamheidsplan gepubliceerd. Onze engagement inspanningen zijn in 2019 begonnen naar aanleiding van het Waakzaamheidsplan.



Wij zijn inderdaad met Teleperformance in dialoog blijven gaan, zowel rechtstreeks als in samenwerking met andere investeerders. We deelden onze zorgen met het bedrijf en gaven voorbeelden van goede praktijken. Wij hebben bijgedragen tot een grotere openbaarmaking van menselijk kapitaal. Als gevolg van onze acties heeft het bedrijf een CSR-commissie (maatschappelijk verantwoord ondernemen) opgericht en in 2020 voelden we dat er vooruitgang was geboekt, dat er meer nodig was. Sindsdien zijn er andere tekenen van een meer gestructureerd beheer van de arbeids- en mensenrechten.

1. Aannemers of leveranciers waarmee de onderneming een "vaste zakelijke relatie" onderhoudt.

Analyse, engagement, analyse -- de gouden cirkel

De governance risico's zijn niet verdwenen. De functies van CEO en voorzitter worden nog steeds gecombineerd. De twee bedrijfsaccountants van het bedrijf zijn vanaf 2023 24 en 36 jaar in functie. Dit wijkt af van de verplichte roulatieregels van de EU, waardoor de onafhankelijkheid van accountants in twijfel wordt getrokken.

Ook de beloningsstructuur van de onderneming is door veel beleggers bekritiseerd.² Hoewel we opmerken dat het beloningsbeleid prijzenswaardig genoeg extra-financiële factoren omvat, plaatsen we vraagtekens bij het gebruik van een kwalitatieve 'Great-place-to-work'³ enquête om de beloning te bepalen. In het bijzonder zoeken wij een Key Performance Indicator (KPI) die zowel in de tijd kan worden gemeten als kan worden vergeleken met andere ondernemingen, zoals personeelsverloop of absentisme. Wij hebben hierover een vraag gesteld tijdens de laatste jaarlijkse algemene vergadering (AVA) in 2022. Helaas kregen we geen bevredigend antwoord.

Ook de sociale risico's blijven bestaan. Ondanks de geconstateerde verbeteringen blijven er belangrijke tekortkomingen bestaan. Er ontstonden nieuwe formele klachten van werknemers⁴ en andere controverses, te beginnen in 2020 tijdens de Covid-uitbraak. Tijdens al deze gebeurtenissen bleven wij de arbeidsomstandigheden en het behoud van werknemers analyseren.

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 met beperkte lokale bescherming van werknemers. Er is weinig openbare informatie over klokkenluidersregelingen, weinig duidelijkheid over de

wijze waarop de onderneming haar mensenrechtenbeoordeling uitvoert, zoals vereist door de wetgeving inzake het vigilantieplan, en geen audits door derden ter plaatse in risicolanden.

Wij vinden een *kwalitatieve* enquête onvoldoende informatief of transparant in een werknemersintensief bedrijf. 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.

Het grote jaarlijkse personeelsverloop maakt deze onderzoeken nog minder zinvol. Hoewel het bedrijf zijn volledige vrijwillige personeelsverloop niet publiceert, verliet in 2021 meer dan driekwart van het personeel (301.673) het bedrijf om "andere redenen dan ontslagen en overplaatsingen".⁵ Een hoog vrijwillig verloop doet vragen rijzen over de doeltreffendheid van de maatregelen die een onderneming neemt om werknemers te behouden en goede arbeidsomstandigheden te garanderen. Wij zouden ook graag meer informatie krijgen over het vertrek van werknemers tijdens de eerste zes maanden, wanneer Teleperformance in feite aanzienlijke middelen investeert om de nieuwe werknemers op te leiden, maar de onderneming heeft tot dusver steeds geweigerd deze KPI openbaar te maken.

Het personeelsverloop is in deze bedrijfstak normaal gesproken hoog, maar zoals gezegd vormen de werknemers een belangrijke kostenpost die rechtstreeks verband houdt met de kwaliteit van de dienstverlening. Op een fundamenteel niveau heeft een dienstverlenend bedrijf dat steeds deskundiger diensten wil verlenen, steeds hoogwaardigere arbeidskrachten nodig.

Met andere woorden, een duidelijk geval waarin fundamentele financiële analyse en ESG-analyse volledig met elkaar verweven zijn.

2. Op de AVA van 2022 stemt 14,44% tegen de goedkeuring van het remuneratie verslag < 3} voor de Voorzitter en CEO en 9,26% stemt tegen de goedkeuring van het remuneratie beleid < 5} voor de Voorzitter en CEO.

3. www.greatplacetowork.fr

4. 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/

5. Teleperformance Universal Registration Documents, 2021.

Update

Gezien deze zwakke punten en de onvoldoende 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-geschikt universum voor portefeuilles die duurzaamheid als doelstelling hebben*.⁶

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. Ook in december werd het OESO-onderzoek naar het beheer van de Covid-19-epidemie door Teleperformance formeel afgesloten, omdat de OESO had vastgesteld dat Teleperformance adequaat had gereageerd op de aanbevelingen van de OESO. Hoewel er nog veel controverse bestaat, zien wij deze recente ontwikkelingen als positieve stappen. Nu wachten we op tastbare verbeteringen in het beheer van menselijk kapitaal, waaronder *betere openbaarmaking*.

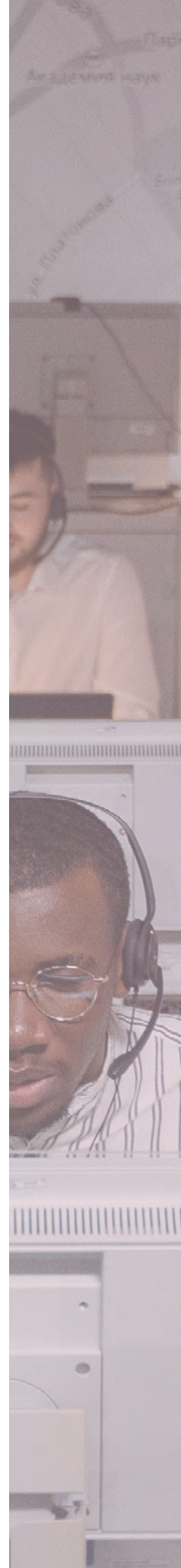
De volgende stappen?

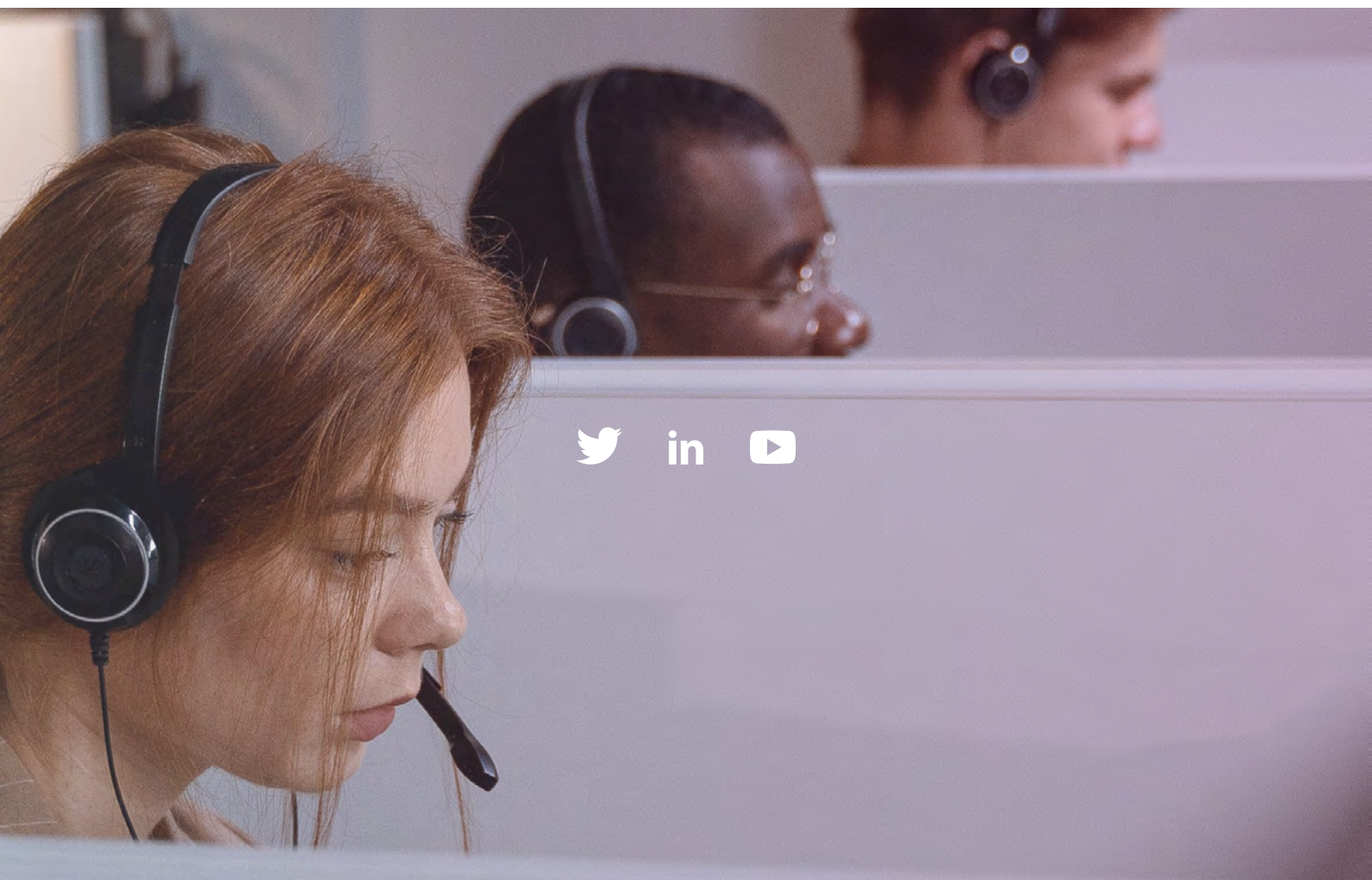
— Actief engagement gaat door

Tijdens dit meerjarige engagement programma werkten onze ESG-analisten en beleggingsteams hand in hand. Tot dusverre vinden wij de vooruitgang van het bedrijf te traag en blijven er grote zorgen bestaan. Wij blijven Teleperformance op de voet volgen, onderhouden rechtstreekse contacten met het bedrijf en blijven actief binnen de groep van samenwerkende investeerders... Candriam zal de veranderingen en ontwikkelingen op de voet volgen en alle resterende punten van zorg zullen via onze stemming op de komende algemene vergaderingen aan de orde komen, zoals ons actieve aandeelhouderschap vereist. Op basis van de resultaten zal ons ESG-advies zo nodig worden aangepast.

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.

6. In het bijzonder **artikel 9 fondsen onder SFDR**, dat zijn fondsen die duurzame investeringen als doelstelling hebben.





Dit is een marketingcommunicatie. Lees 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, een financiële index of een beleggingsdienst of -strategie, of simulaties van in het verleden behaalde resultaten of voorspellingen van toekomstige resultaten zijn geen betrouwbare indicatoren voor toekomstige resultaten. 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 aan om op zijn website <https://www.candriam.com> het document "Essentiële Beleggersinformatie", de prospectus en alle overige relevante informatie te raadplegen alvorens te beleggen in een van zijn fondsen, met inbegrip van de netto inventariswaarde (NIW). Informatie over beleggersrechten en de klachtenprocedure is te vinden op de internetpagina's van Candriam met betrekking tot de regelgeving: <https://www.candriam.com/en/professional/legal-and-disclaimer-candriam/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.be