

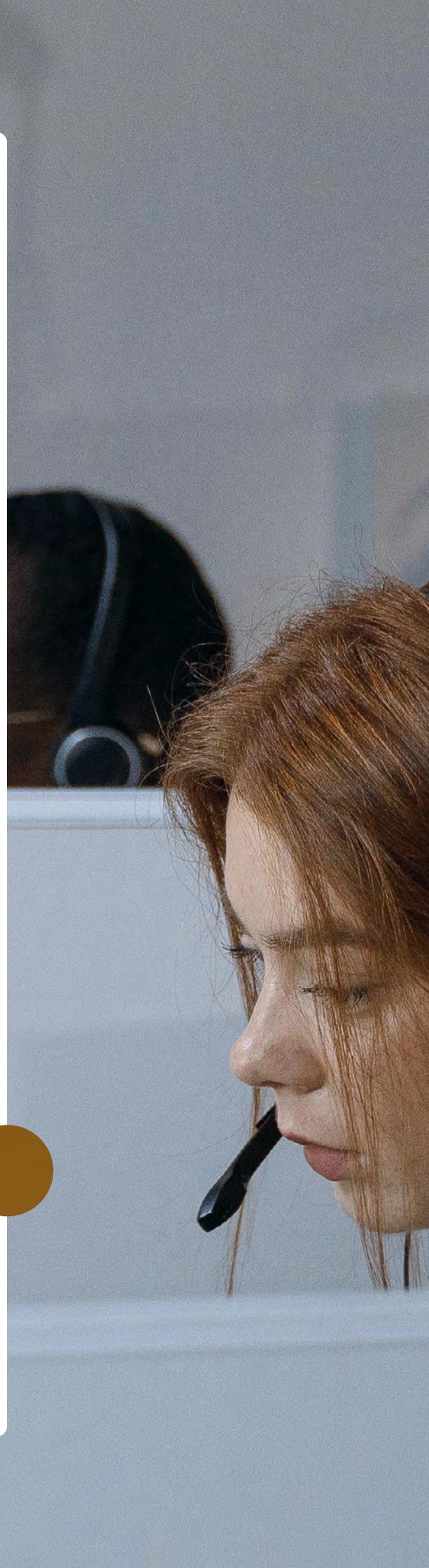
Teleperformance: Point sur notre engagement

Engagement actif



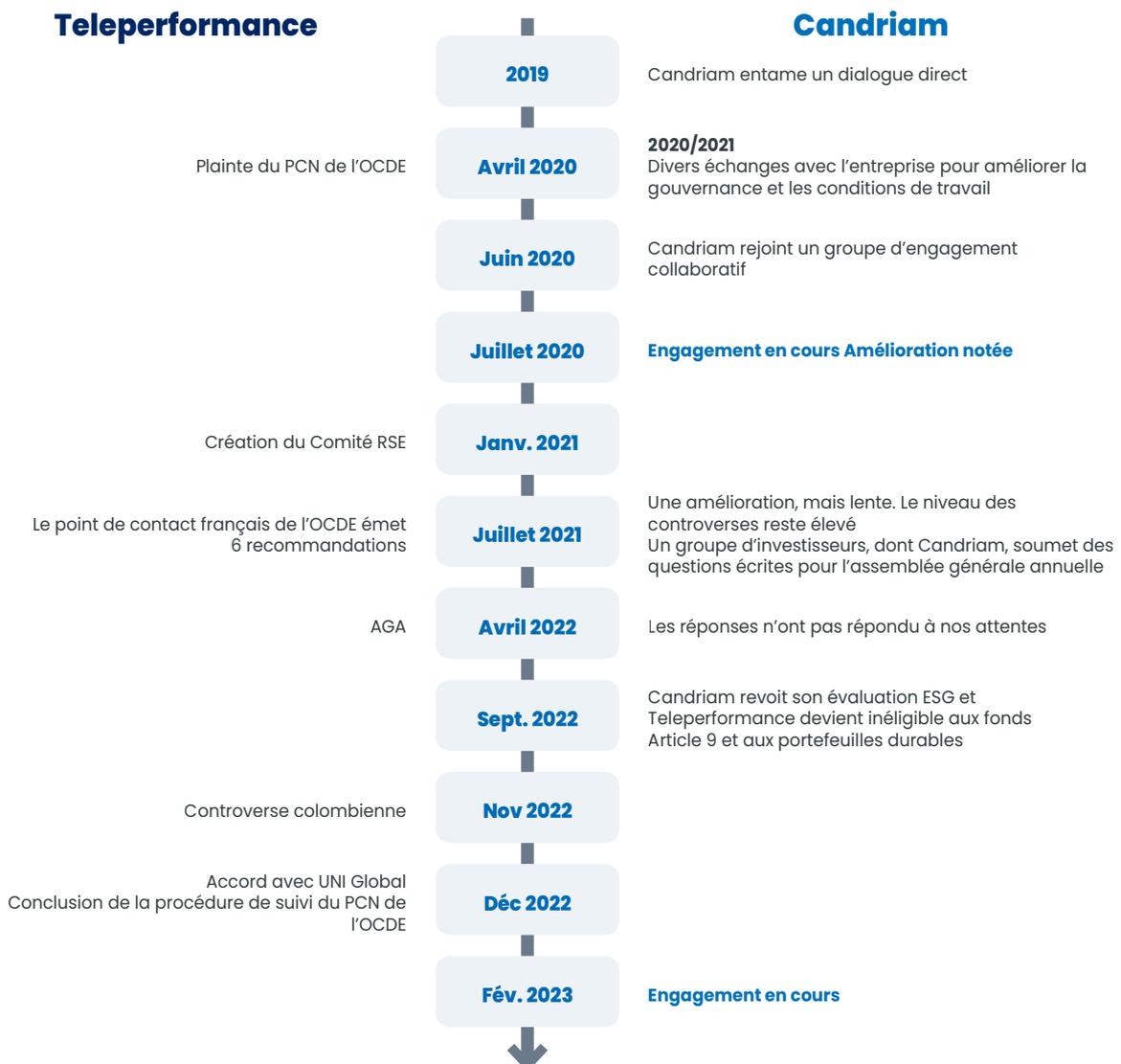
FÉVRIER 2023

Communication publicitaire



Le sujet revient.

Teleperformance, entreprise internationale de services numériques intégrés et de centres d'appels, a à la fois remporté des prix et suscité des controverses en matière de gestion de la main-d'œuvre. Dans les entreprises de services, la qualité du personnel est un élément essentiel de la qualité du produit. Elle représente aussi l'un des principaux centres de coût. Chez Teleperformance, nous avons identifié un risque et nous avons initié un dialogue avec l'entreprise et des parties prenantes externes, à titre individuel et collectif. Notre première série d'actions et nos réflexions de l'époque sont disponibles dans notre [étude de cas](#) de juillet 2020. Comme promis, nous revenons vous informer des étapes suivantes.



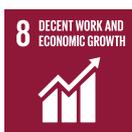
L'histoire jusqu'ici -- et notre réponse.

Teleperformance a depuis longtemps été salué, au sein du monde de l'investissement durable, pour sa réputation de compréhension de l'importance du bien-être des salariés. L'entreprise reçoit des récompenses pour la satisfaction des salariés,¹ et leur bien-être est un facteur pris en compte dans la rémunération de ses dirigeants.²

Contexte



Une nouvelle loi sur le *Devoir de vigilance* est entrée en vigueur en France en 2017, obligeant les entreprises situées en France à rendre compte de leurs effectifs mondiaux, y compris les salariés directs, les effectifs délocalisés et certains effectifs externalisés.³ Les entreprises doivent également publier un « plan de vigilance ». Le plan 2018 de Teleperformance, son premier, a notoirement manqué d'inclure les données demandées sur les employés et d'autres parties prenantes. En avril 2019, UNI Global Union a publié les résultats d'une enquête du consultant indépendant Syndex, concluant que Teleperformance n'avait pas respecté la nouvelle loi. En septembre 2019, Teleperformance a publié un plan de vigilance renforcé. Nos efforts d'engagement ont débuté en 2019 suite à la publication de ce plan.



Nous avons en effet poursuivi notre engagement avec Teleperformance, à la fois directement et en collaboration avec d'autres investisseurs, comme prévu dans [notre étude de cas de 2020](#). Nous avons fait état de nos préoccupations et partagé des exemples de bonnes pratiques. Nous avons contribué à élargir la divulgation d'informations concernant le capital humain. Suite à nos actions, la société a mis en place un comité RSE (responsabilité sociétale d'entreprise) au niveau du conseil d'administration, que nous estimons totalement indépendant, et qui est présidé par un administrateur indépendant expérimenté dans la gestion des ressources humaines. Nous avons constaté des progrès dans la structure de la stratégie d'évaluation des risques et dans la gestion des droits du travail et des droits de l'homme.

Analyse, engagement, analyse – le cercle d'or

Les risques de gouvernance persistent. Malgré une majorité d'administrateurs indépendants au sein du conseil d'administration, les rôles de PDG et de président du conseil sont toujours cumulés, tandis que les administrateurs indépendants ont une expérience directe limitée dans ce secteur d'activité. Cela pourrait-il réduire la capacité des administrateurs à poser des questions ? En 2022, les deux commissaires aux comptes de la société étaient en place depuis 23 et 35 ans. Cela dérogeait aux règles de l'UE de rotation obligatoire des commissaires aux comptes, conçues pour éviter une trop grande proximité et son impact potentiel sur l'indépendance des commissaires aux comptes. Nous saluons la décision de la société de remplacer l'un des commissaires aux comptes début 2023.

La structure de rémunération des dirigeants de l'entreprise a également été critiquée par les investisseurs⁴ qui estiment que les paramètres financiers et non financiers des plans de rémunération variable et l'agencement

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

2 - Le président a la deuxième rémunération la plus élevée parmi les entreprises du CAC 40 en 2022. La rémunération des hauts dirigeants a été un sujet d'opposition de la part des investisseurs.

3 - Entrepreneurs ou fournisseurs avec lesquels l'entreprise entretient une 'relation d'affaires établie'.

4 - A l'AGA de 2022, 14,44 % des votes contre le rapport d'approbation de la rémunération du Président et Directeur Général, 9,26 % des votes contre l'approbation de la politique de rémunération du Président et Directeur Général, et 11,98 % des votes contre l'approbation de la rémunération du Vice-PDG.

de leur période d'acquisition manquent de rigueur, et que les actionnaires n'ont pu se prononcer sur le contrat de travail du vice-PDG. Bien que nous notions que la politique de rémunération intègre de manière louable des facteurs extra-financiers, nous avons soulevé des inquiétudes quant à savoir si les paramètres choisis et les objectifs fixés sont suffisants pour évaluer la performance non financière de l'entreprise. Plus précisément, nous pensons que les métriques relatives à la gestion des employés, utilisées pour le calcul des primes, se limitent à mesurer la stratégie de l'entreprise en matière de capital humain.

Nous avons soumis une question à ce sujet à la dernière assemblée générale annuelle de 2022. Nous avons demandé à Teleperformance d'analyser l'opinion des investisseurs sur l'utilisation éventuelle d'un indicateur plus vérifiable. Plus précisément, nous souhaiterions un ICP (indicateur clé de performance) qui puisse être à la fois mesuré dans le temps et comparé à d'autres entreprises, comme la rotation du personnel ou l'absentéisme, qui, selon nous, refléteraient mieux la performance non financière de l'entreprise (plus de détails ci-dessous). Malheureusement, nous n'avons pas reçu de réponse satisfaisante.

Les risques sociaux perdurent également. Malgré les améliorations que nous avons constatées, des lacunes importantes subsistent dans la réduction des risques liés aux employés, comme en témoignent un certain nombre de nouvelles controverses apparues à partir de 2020.

Teleperformance a fait face à des plaintes d'employés dans plusieurs pays concernant les conditions de travail dans le contexte de l'épidémie de Covid-19. Celles-ci comprenaient la prétendue absence de respect des directives sanitaires aux Philippines, en Colombie, en Inde, au Portugal et dans d'autres pays, ainsi que d'autres violations des droits des salariés, notamment des repréailles contre les travailleurs et des pratiques antisyndicales. Des plaintes officielles⁵ ont été déposées par plusieurs syndicats auprès du Point de Contact National (PCN) de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) en France. Un an plus tard, en 2021, le PCN a clos la procédure mais publié un ensemble de recommandations⁶ qui comprenaient le renforcement du dialogue social et une due diligence dans certains pays.

C'est dans ce contexte que nous analysons en continu l'évolution du dialogue social, la qualité des dispositifs de contrôle liés aux conditions de travail et l'efficacité des mesures de fidélisation des salariés.

Par exemple, les syndicats sont reconnus dans 19 des 88 pays dans lesquels Teleperformance est présent, couvrant 40 % des salariés, et seuls 26 % des salariés sont couverts par des conventions collectives.⁷ Sur ce point il n'y a eu qu'une légère amélioration en deux ans. Alors que certains pays ont des cultures ou des cadres juridiques différents dans lesquels les syndicats ne sont pas chose commune, nous considérons que l'entreprise n'a pas suffisamment pris en compte les initiatives visant à favoriser le dialogue social, *notamment dans les pays à haut risque*. Les mécanismes de contrôle et les autres évaluations portant sur les salariés semblent peu développés. De notre point de vue, il y a peu de divulgation publique sur les alertes de la procédure de dénonciation, et un manque de clarté sur la manière dont l'entreprise évalue régulièrement les risques en matière de droits de l'homme, comme prévu par le plan de vigilance. Nous n'avons pas été rassurés par l'absence d'audits indépendants en matière de responsabilité sociétale via des visites systématiques sur site dans les filiales situées dans les zones à risques.

Nous estimons que les enquêtes « Great Place To Work »⁸ utilisées par l'entreprise comme principal indicateur du bien-être et de la satisfaction des salariés sont insuffisantes. Nous estimons que l'enquête qualitative annuelle n'est pas suffisamment informative ou transparente dans une entreprise à forte intensité de main-d'œuvre. Nous avons continuellement réclamé des ICP plus fiables et quantifiables, pertinents pour l'entreprise et comparables entre les entreprises et dans le temps.

Le taux élevé de rotation annuelle du personnel, estimé à plus de 90 %⁹, réduit la pertinence de l'information de ces enquêtes. Bien que l'entreprise ne publie pas son taux de rotation volontaire, en 2021 plus des trois quarts de l'effectif (301 673) ont quitté l'entreprise pour des raisons autres que les licenciements et les transferts, ce qui suggère un nombre élevé de départs volontaires de salariés. Un taux de rotation volontaire élevé soulève des questions sur l'efficacité des mesures qu'une entreprise met en place pour garder ses salariés et leur assurer de bonnes conditions de travail. Même

5 - Le Point de contact national français auprès de l'OCDE demande à Teleperformance de « renforcer son devoir de diligence » pour que les droits des travailleurs soient respectés - déclaration UNI - Centre Documentaire Business & Droits humains (business-humanrights.org), <https://www.business-humanrights.org/fr/derni%C3%A8res-actualit%C3%A9s/le-point-de-contact-national-fran%C3%A7ais-aupr%C3%A8s-de-l'ocde/>

6 - Le Point de contact national français auprès de l'OCDE demande à Teleperformance de « renforcer son devoir de diligence » pour que les droits des travailleurs soient respectés - déclaration UNI - Centre Documentaire Business & Droits humains (business-humanrights.org), <https://www.business-humanrights.org/fr/derni%C3%A8res-actualit%C3%A9s/le-point-de-contact-national-fran%C3%A7ais-aupr%C3%A8s-de-l'ocde/>

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.factuel.info/blog/un-rapport-met-en-doute-la-mesure-qu'utilise-teleperformance-pour-remunerer-ses-cadres-superieurs>

si cela est courant dans ce secteur, il existe une dichotomie forte entre un taux de rotation aussi élevé et la volonté de Teleperformance de s'orienter vers des services à plus haut degré d'expertise engageant l'entreprise à offrir une expérience client de haute qualité. La capacité à garder les salariés plus de six mois est particulièrement important, car au cours de ces six premiers mois Teleperformance investit des ressources considérables dans la formation des nouveaux salariés, mais l'entreprise a toujours refusé de divulguer publiquement cet ICP jusqu'à présent.

Compte tenu de ces points faibles, suivies de réponses insuffisantes à nos préoccupations lors de l'AGA d'avril 2022, nous avons procédé à un examen et à une mise à jour complète de notre analyse ESG et en septembre, nous avons retiré Teleperformance de notre univers ESG éligible pour les fonds Article 9 et nos portefeuilles durables.¹⁰

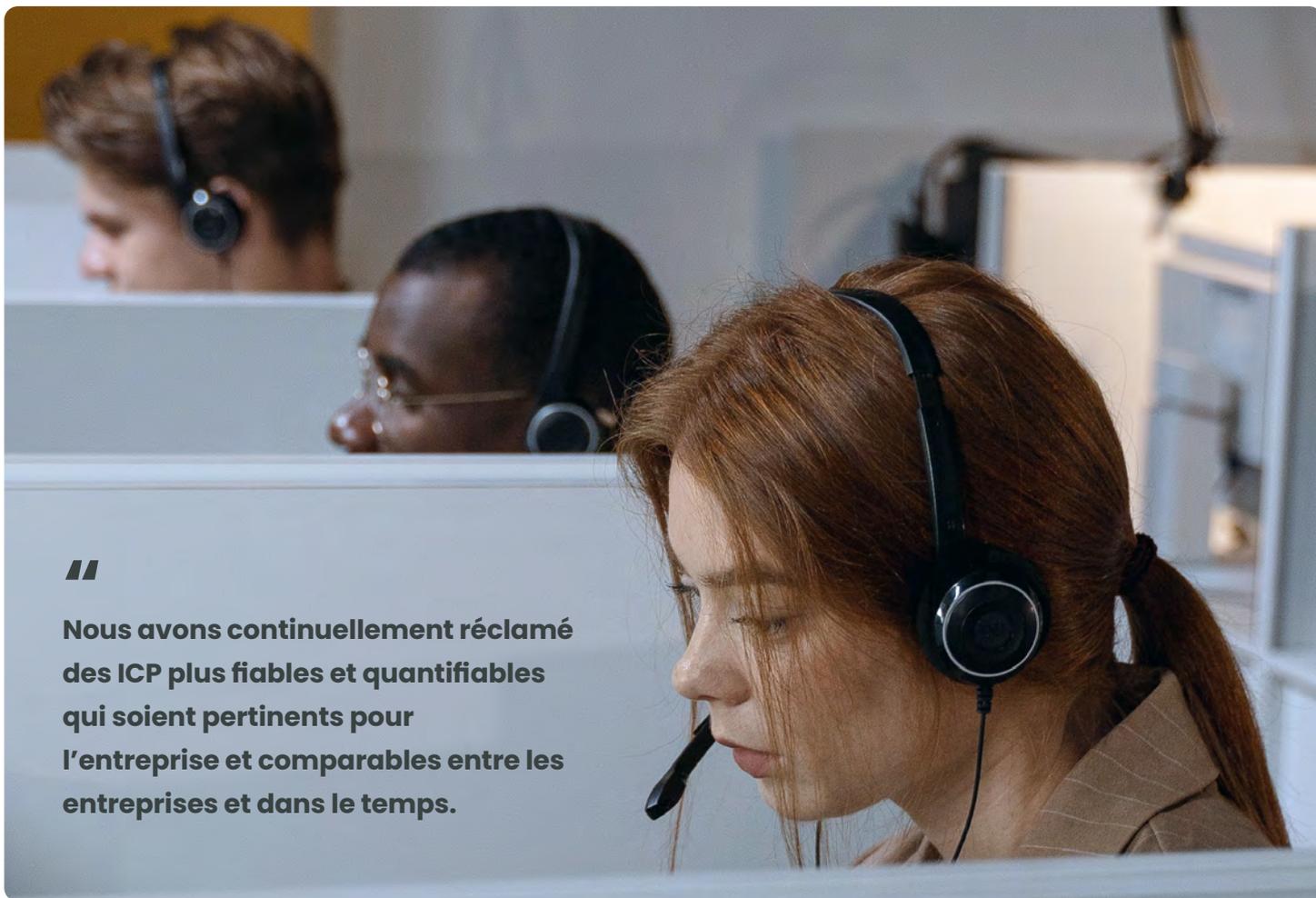
Au cours de ce processus, à partir d'août 2022, de nouvelles allégations ont été publiées dans la presse économique, notamment les magazines Forbes et Time, concernant de mauvaises conditions de travail dans les installations en Colombie. En novembre, le ministère colombien du Travail a annoncé l'ouverture d'une enquête sur Teleperformance.

Suite à cette annonce du gouvernement colombien, Teleperformance a signé un accord en décembre 2022 avec UNI Global Union, une fédération syndicale mondiale du secteur des services, visant à renforcer les engagements partagés en faveur du droit des travailleurs à constituer des syndicats et engager des négociations collectives. Toujours en décembre, le PCN de l'OCDE a clos l'instance de suivi sur la gestion par TP de l'épidémie de Covid-19, jugeant adéquate la réponse de l'entreprise aux recommandations qui avaient été émises. Bien que le niveau de controverse soit encore élevé, nous considérons les événements récents comme des étapes positives vers davantage de dialogue social : nous attendons maintenant des améliorations dans les conditions de travail et dans la gestion globale du capital humain, y compris une meilleure divulgation des informations.

Les prochaines étapes?

Tout au long de ce programme d'engagement pluriannuel, nos analystes ESG et nos équipes d'investissement ont travaillé en étroite collaboration pour comprendre et évaluer les progrès et les perspectives de l'entreprise ainsi que sa transparence. Jusqu'à présent, nous estimons que les progrès de l'entreprise sont trop lents alors que des préoccupations importantes subsistent. Nous continuons à suivre de près les évolutions chez Teleperformance, à dialoguer directement avec l'entreprise, et à rester actifs dans le dialogue collaboratif initié avec le groupe d'investisseurs. Le groupe continuera à se concentrer sur l'avancement du dialogue social dans l'entreprise, notamment sur la mise en œuvre du nouvel accord avec les organisations syndicales, et sur l'efficacité des structures de gouvernance de TP en matière de gestion des risques ESG. A titre individuel, Candriam suivra de près les changements et les évolutions au sein de la structure de gouvernance de l'entreprise et toute préoccupation résiduelle fera l'objet d'un vote de notre part lors des prochaines assemblées générales, comme l'exige notre approche de l'actionariat actif. En fonction des résultats, nous réviserons notre opinion ESG si nécessaire.

10 - Les fonds Article 9 dans la réglementation SFDR sont les fonds qui ont l'investissement durable comme objectif.



“

Nous avons continuellement réclamé des ICP plus fiables et quantifiables qui soient pertinents pour l'entreprise et comparables entre les entreprises et dans le temps.



143 Mds €

**d'actifs sous gestion
au 30 juin 2022**



600

**experts
à votre service**



25 ans

**Leader dans
l'investissement responsable**

La présente publication est un document marketing. Veuillez vous référer au prospectus du fonds et au document d'information clé pour l'investisseur avant de prendre toute décision d'investissement. Le présent document marketing ne constitue pas une offre d'achat ou de vente d'instruments financiers, ni un conseil en investissement et ne confirme aucune transaction, sauf convention contraire expresse. Bien que Candriam sélectionne soigneusement les données et les sources utilisées, des erreurs ou omissions ne peuvent être exclues a priori. Candriam ne saurait être tenue responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation de ce document. Les droits de propriété intellectuelle de Candriam doivent être respectés à tout moment et le contenu de ce document ne peut être reproduit sans autorisation écrite préalable.

Avertissement : Les performances passées, les simulations de performances passées et les prévisions de performances futures d'un instrument financier, d'un indice financier, d'une stratégie ou d'un service d'investissement ne sont pas un indicateur fiable des performances futures et ne sont pas garanties. Les performances brutes peuvent être influencées par des commissions, frais et autres charges. Les performances exprimées dans une autre monnaie que celle du pays de résidence de l'investisseur subissent les fluctuations du taux de change, pouvant avoir un impact positif ou négatif sur les gains. Si ce document fait référence à un traitement fiscal particulier, une telle information dépend de la situation individuelle de chaque investisseur et peut évoluer.

Concernant les fonds monétaires, votre attention est attirée sur le fait qu'un investissement dans un fonds diffère d'un investissement en dépôt et que le capital investi est susceptible de fluctuer. Le fonds ne bénéficie d'aucun soutien externe garantissant sa liquidité ou stabilisant sa valeur liquidative. L'investisseur supporte le risque de perte de capital.

Candriam recommande régulièrement aux investisseurs de consulter sur son site www.candriam.com les informations clés pour l'investisseur, le prospectus et toute autre information pertinente avant d'investir dans un de ses fonds, notamment la valeur liquidative des fonds. Les droits des investisseurs et la procédure de réclamation sont accessibles sur les pages réglementaires dédiées du site internet de Candriam <https://www.candriam.com/en/professional/legal-information/regulatory-information/>. Ces informations sont disponibles en français ou dans la langue locale de chaque pays où la commercialisation du fonds est autorisée.



CANDRIAM. INVESTING FOR TOMORROW.
WWW.CANDRIAM.COM

CANDRIAM 
A NEW YORK LIFE INVESTMENTS COMPANY