

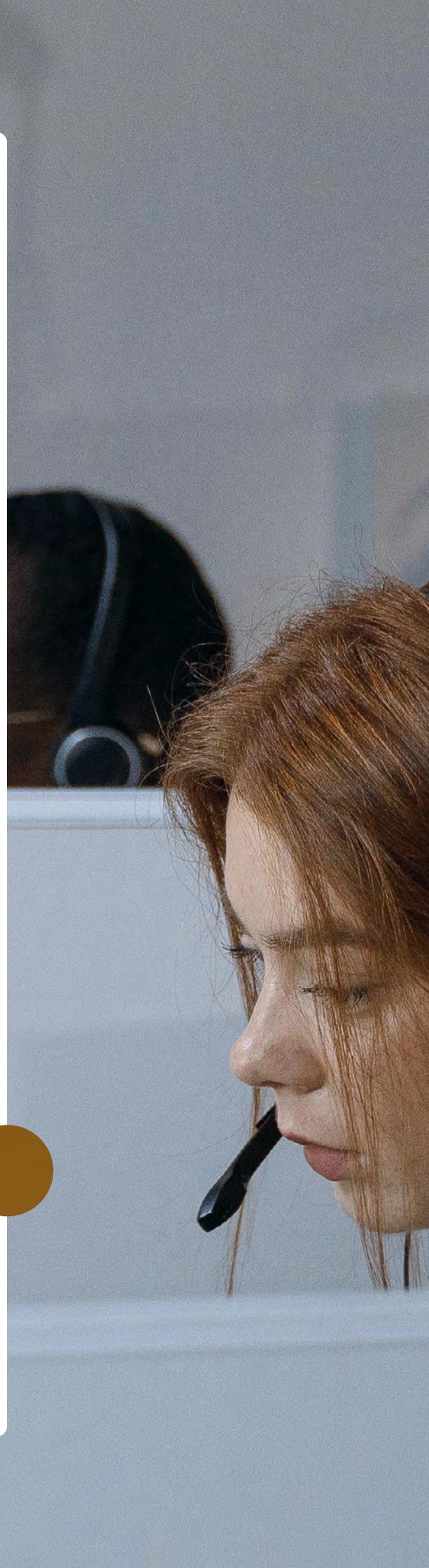
# Teleperformance: Engagement Update

**Aktives  
Engagement**



**FEBRUAR 2023**

**Marketing Kommunikation**

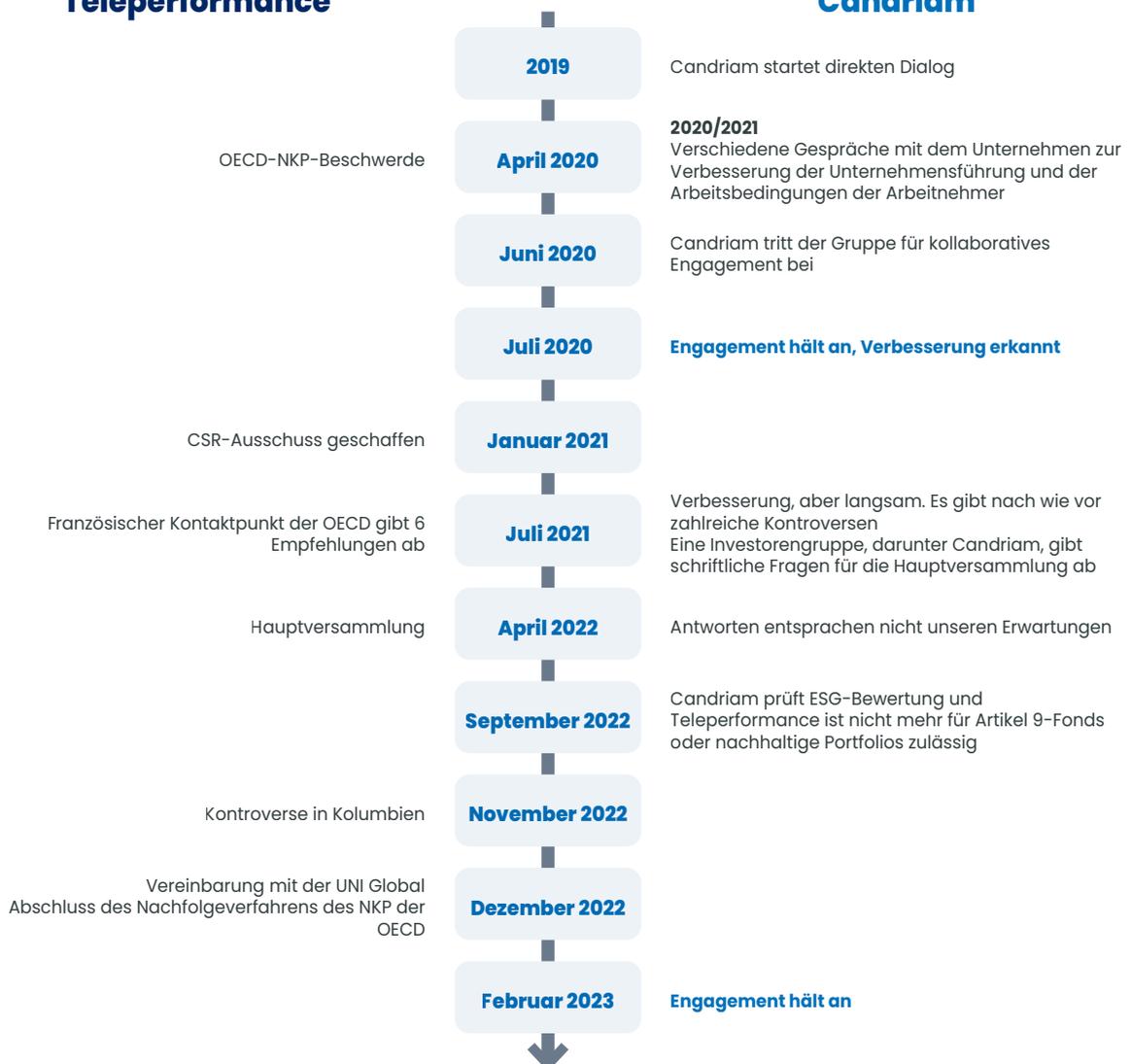


# Das Thema kommt zurück.

Teleperformance, das globale Unternehmen für digital integrierte Dienstleistungen und Kunden-Callcenter, hat sowohl Auszeichnungen für seine Mitarbeiter gewonnen als auch Kontroversen ausgelöst. In der Servicebranche ist die Qualität der Mitarbeiter von zentraler Bedeutung für die Qualität des Produkts. Hierbei handelt es sich zugleich um den größten Kostenpunkt. Wir haben bei Teleperformance ein Risiko festgestellt und uns sowohl mit dem Unternehmen als auch externen Stakeholdern einzeln und gemeinsam zusammengesetzt. Unsere erste Reihe an Maßnahmen und unsere Ansichten zu diesem Zeitpunkt sind unserer [Fallstudie](#) von Juli 2020 zu entnehmen. Wie versprochen, sind wir zurück, um über unsere nächsten Schritte zu berichten.

## Teleperformance

## Candriam



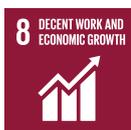
# Was bisher geschah -- wie wir reagiert haben.

Teleperformance wurde von der Nachhaltigkeits-Community stets bereitwillig angenommen, da dem Unternehmen sein Ruf vorausseilte, die Bedeutung des Wohlbefindens seiner Mitarbeiter zu verstehen. Es erhält Auszeichnungen für die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter<sup>1</sup> und integriert das Wohlbefinden der Mitarbeiter in die Vergütung seiner Führungskräfte.<sup>2</sup>

## Hintergrund



Im Jahr 2017 ist in Frankreich ein neues *Sorgfaltspflichtgesetz* in Kraft getreten, das von Unternehmen mit Sitz in Frankreich verlangt, ihre globale Belegschaft zu melden, wozu direkte Mitarbeiter, Personal im Ausland und bestimmte ausgelagerte Mitarbeiter zählen.<sup>3</sup> Die Unternehmen müssen zudem einen „Wachsamkeitsplan“ veröffentlichen. Teleperformance veröffentlichte seinen ersten Plan im Jahr 2018, integrierte darin jedoch keine angemessenen Beiträge von Arbeitern und sonstigen Stakeholdern. Im April 2019 veröffentlichte dann die UNI Global Union die Umfrageergebnisse des unabhängigen Beratungsunternehmens Syndex und kam zu dem Schluss, dass Teleperformance das neue Gesetz nicht vollständig einhalte. Im September 2019 veröffentlichte Teleperformance einen verbesserten Wachsamkeitsplan. Unsere Engagementbemühungen begannen im Jahr 2019 nach diesem Wachsamkeitsplan.



Wir haben in der Tat an unserem aktiven Engagement mit Teleperformance festgehalten, und zwar sowohl direkt als auch in Zusammenarbeit mit anderen Investoren, wie wir dies in [unserer Fallstudie für 2020](#) antizipiert hatten. Wir teilten unsere Bedenken mit sowie auch Beispiele für bewährte Praktiken. Wir halfen bei der verstärkten Offenlegung bezüglich des Humankapitals. Nach unseren Handlungen führte das Unternehmen auf Vorstandsebene einen CSR-Ausschuss (Corporate Social Responsibility - soziale Unternehmensverantwortung) ein, der unserer Ansicht nach vollständig unabhängig ist und dessen Vorsitz ein unabhängiges Vorstandsmitglied mit Erfahrung im Personalmanagement übernimmt. Wir sahen Anzeichen einer besser strukturierten Strategie der Risikobewertung und des Risikomanagements von Arbeits- und Menschenrechten.

## Analyse, Engagement, Analyse -- der goldene Kreis

**Die Governance-Risiken bestehen weiter.** Trotz einer Mehrheit unabhängiger Direktoren im Verwaltungsrat sind die Rollen des CEO und des Vorsitzenden immer noch kombiniert, während die unabhängigen Direktoren nur über begrenzte direkte Erfahrung in dieser Branche verfügen. Könnte dies die Fähigkeit der Direktoren einschränken, Fragen zu stellen? Die beiden Rechnungsprüfer des Unternehmens sind seit 23 bzw. 35 Jahren (Stand 2022) im Amt. Dies weicht von den obligatorischen Rotationsvorschriften der EU für Wirtschaftsprüfer ab, die so konzipiert sind, dass sie die Probleme der Vertrautheit und ihre potenziellen Auswirkungen auf die Unabhängigkeit von Wirtschaftsprüfern angehen sollen. Hoffentlich wurde sie gestrichen, denn ein langjähriger Prüfer wurde schließlich durch einen neuen ersetzt...

Die Vergütungsstruktur der Führungsebene des Unternehmens stand seitens der Investoren ebenfalls unter Kritik<sup>4</sup>, die das Gefühl hatten, dass es sowohl den finanziellen als auch nicht finanziellen Kennzahlen bezüglich der variablen Vergütungspläne und des Anspruchsumfangs dieser Pläne an Strenge fehle. Darüber hinaus waren

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

2 - Der Vorstandsvorsitzende hat die zweithöchste Vergütung unter den CAC 40-Unternehmen im Jahr 2022. Die Vergütung von Führungskräften ist bei den Anlegern auf Ablehnung gestoßen.

3 - Auftraggeber oder Lieferanten, mit denen das Unternehmen eine "etablierte Geschäftsbeziehung" unterhält.

sie der Ansicht, dass die Anteilseigner nicht in der Lage gewesen waren, ihre Meinung bezüglich des Arbeitsvertrags des Vice-CEO zu äußern. Wir stellen zwar fest, dass die Vergütungspolitik lobenswerterweise auch außerfinanzielle Faktoren einbezieht, haben aber Bedenken, ob die gewählten Messgrößen und Zielvorgaben ausreichen, um die nichtfinanzielle Leistung des Unternehmens zu bewerten. Genauer gesagt, erscheint uns die Kennzahl des Personalmanagements in den Bonuszahlungen begrenzt, um die Humankapitalstrategie des Unternehmens zu messen.

Wir haben bei der letzten Hauptversammlung im Jahr 2022 diesbezüglich eine Frage eingereicht. Wir baten Teleperformance darum, die Investoren zu befragen, ob ein besser überprüfbarer Datenpunkt verwendet werden könnte. Wir streben nach einem KPI, der sowohl im Laufe der Zeit gemessen als auch mit anderen Unternehmen verglichen werden kann, wie beispielsweise die Mitarbeiterfluktuation oder die Fehlzeiten, was unserer Ansicht nach die nicht finanzielle Leistung des Unternehmens besser darstellen würde (weitere Einzelheiten finden Sie nachstehend). Leider haben wir keine zufriedenstellende Antwort erhalten.

**Auch die sozialen Risiken bestehen weiter.** Trotz der zu beobachtenden Verbesserungen bestehen nach wie vor erhebliche Mängel bei der Minderung mitarbeiterbezogener Risiken, wie man dies an einer Reihe neuer Kontroversen ab 2020 sehen kann.

Teleperformance hatte mit Beschwerden von Mitarbeitern in mehreren Ländern über die Arbeitsbedingungen während des Covid-19-Ausbruchs zu kämpfen. Dazu gehörten die angebliche Nichteinhaltung von Gesundheitsrichtlinien auf den Philippinen, in Kolumbien, Indien, Portugal und anderen Ländern sowie andere Verstöße gegen Arbeitnehmerrechte, darunter Vergeltungsmaßnahmen gegen Arbeitnehmer und gewerkschaftsfeindliche Praktiken. Mehrere Gewerkschaften haben beim Nationalen Kontaktpunkt (NKP) der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) in Frankreich formelle Beschwerden<sup>4</sup> eingereicht. Ein Jahr später, im Jahr 2021, schloss die NKS das Verfahren ab, gab jedoch eine Reihe von Empfehlungen ab, die unter anderem die Stärkung des sozialen Dialogs und der Sorgfaltspflicht in einigen Ländern vorsahen.

Dies bildet die Grundlage unserer laufenden Analyse der Entwicklungen des sozialen Dialogs, der Qualität der Kontrollmechanismen bezüglich der Arbeitsbedingungen und der Wirksamkeit der Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung.

Die Gewerkschaften sind beispielsweise in 19 der 88 Länder, in denen Teleperformance seine Tätigkeiten ausübt, anerkannt, wobei diese 40 % der Mitarbeiter abdecken. Zudem unterliegen lediglich 26 % der Mitarbeiter Tarifabkommen.<sup>7</sup> Die Situation hat sich innerhalb von zwei Jahren nur wenig verbessert. Manche Länder haben zwar unterschiedliche Kulturen oder rechtliche Rahmen, bei denen Gewerkschaften nicht zum Standard zählen, unseres Erachtens nach hat das Unternehmen jedoch nicht ausreichend Rechenschaft über die Initiativen zur Förderung des sozialen Dialogs abgelegt, insbesondere in Ländern mit hohem Risiko. Die Kontrollmechanismen und sonstigen auf die Mitarbeiter bezogenen Bewertungen scheinen schwach zu sein. Unserer Ansicht nach gibt es nur wenige öffentliche Informationen über den Mechanismus zur Meldung von Missständen und es ist nicht klar, wie das Unternehmen seine regelmäßige Risikobewertung der Menschenrechte durchführt, wie im Überwachungsplan vorgesehen. Das Fehlen von Prüfungen der sozialen Verantwortung durch Dritte in Form von systematischen Vor-Ort-Besuchen bei Tochtergesellschaften in Hochrisikobereichen hat uns nicht beruhigt.

Wir sind der Ansicht, dass die Verweise auf die „Great-place-to-work“-Umfragen als Hauptindikator des Wohlbefindens und der Zufriedenheit der Mitarbeiter unzureichend sind. Unseres Erachtens nach ist eine jährliche qualitative Umfrage in einem humankapitalintensiven Umfeld nicht aussagekräftig oder transparent genug. Wir haben uns kontinuierlich für solidere und quantifizierbare KPIs eingesetzt, die für das Unternehmen relevant und unternehmensübergreifend sowie im Zeitverlauf vergleichbar sind.

Die erhebliche jährliche Mitarbeiterfluktuation, die laut Schätzungen über 90 % beträgt,<sup>9</sup> senkt die Aussagekraft dieser Umfragen. Das Unternehmen veröffentlicht zwar keine freiwillige Fluktuationsrate, aber im Jahr 2021 verließen mehr als drei Viertel der Belegschaft (301.673) das Unternehmen aus anderen Gründen als Entlassungen und Versetzungen, was auf eine hohe Zahl von Mitarbeitern schließen lässt, die

4 - Auf der Jahreshauptversammlung 2022 stimmten 14,44% gegen die Genehmigung des Vergütungsberichts für den Präsidenten und CEO, 9,26% gegen die Genehmigung der Vergütungspolitik für den Präsidenten und 11,98% Stimmen gegen die Genehmigung der Vergütung des stellvertretenden CEO's

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 - Französische OECD-Kontaktstelle fordert Teleperformance auf, die Sorgfaltspflicht zu verstärken, um sicherzustellen, dass die Rechte und die Sicherheit der Arbeitnehmer respektiert werden - UNI-Erklärung - 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 - Bericht stellt Maßstab in Frage, den Teleperformance bei der Entlohnung seiner Topmanager anwendet - Factual I'Agora <https://www.factual.info/blog/un-rapport-met-en-doute-la-mesure-quutilise-teleperformance-pour-remunerer-ses-cadres-superieurs>

das Unternehmen freiwillig verlassen. Eine hohe freiwillige Fluktuationsrate wirft die Frage nach der Wirksamkeit der Maßnahmen auf, die ein Unternehmen ergreift, um Mitarbeiter zu halten und gute Arbeitsbedingungen zu gewährleisten. Auch wenn dies in diesem Sektor üblich ist, gibt es eine starke Dichotomie zwischen einer so hohen Fluktuation und der Hinwendung von Teleperformance zu fachkundigeren Dienstleistungen, die eine hochwertige Kundenerfahrung bieten. Die Fähigkeit, seine Mitarbeiter länger als sechs Monate zu binden, ist besonders wichtig, denn in den ersten sechs Monaten investiert Teleperformance erhebliche Ressourcen in die Einarbeitung der neuen Mitarbeiter. Bislang weigert sich das Unternehmen jedoch, diesen KPI zu veröffentlichen.

In Anbetracht dieser Schwächen und der unzureichenden Antworten auf unsere Bedenken auf der Hauptversammlung im April 2022 haben wir eine gründliche Überprüfung und Aktualisierung unserer ESG-Analyse vorgenommen und Teleperformance im September aus unserem ESG-geeigneten Universum für Artikel 9-Fonds und nachhaltige Portfolios entfernt.<sup>10</sup>

Während dieses Vorgangs gab es in der Fachpresse, darunter die Magazine Forbes und Time, ab August 2022 neue Beschuldigungen schlechter Arbeitsbedingungen in Kolumbien. Im November verkündete das kolumbianische Arbeitsministerium, dass es eine Untersuchung bezüglich Teleperformance eingeleitet habe.

Nach der Ankündigung der kolumbianischen Regierung unterzeichnete Teleperformance im Dezember 2022 eine Vereinbarung mit UNI Global Union, einem globalen Gewerkschaftsverband für den Dienstleistungssektor, die darauf abzielt, das gemeinsame Engagement für das Recht der Arbeitnehmer auf die Gründung von Gewerkschaften und auf Tarifverhandlungen zu stärken. Im Dezember schloss die NKS der OECD das Follow-up-Verfahren zum Umgang von TP mit der Covid-19-Epidemie mit der Begründung ab, dass die Reaktion des Unternehmens auf die Empfehlungen angemessen war. Auch wenn die Kontroverse immer noch groß ist, sehen wir die jüngsten Entwicklungen als positive Schritte in Richtung eines verstärkten sozialen Dialogs: Wir warten nun auf Verbesserungen bei den Arbeitsbedingungen und der allgemeinen Verwaltung des Humankapitals, einschließlich einer besseren Offenlegung.

## Und die nächsten Schritte?

Im Rahmen dieses mehrjährigen Engagementprogramms haben unsere ESG-Analysten und Investmentteams gemeinsam am Verständnis und der Bewertung des Fortschritts und der Aussichten des Unternehmens und seiner Transparenz gearbeitet. Bislang erscheint uns der Fortschritt des Unternehmens zu langsam, während erhebliche Bedenken nach wie vor bestehen. Wir überwachen die Entwicklungen bei Teleperformance genau, um mit dem Unternehmen einen direkten Dialog zu führen und in der Investorengruppe aktiv vorzugehen. Die Gruppe wird sich weiterhin auf die Fortschritte des sozialen Dialogs im Unternehmen konzentrieren, insbesondere auf die Umsetzung der neuen Vereinbarung mit den Gewerkschaften, sowie auf die Wirksamkeit der Governance-Strukturen von TP zur Überwachung der ESG-Risiken. Candriam selbst wird die Veränderungen und Entwicklungen innerhalb der Führungsstruktur des Unternehmens genau überwachen und jegliche verbleibenden Bedenken werden durch unsere Stimmabgabe bei den künftigen Hauptversammlungen behandelt, wie dies durch unser aktives Eigentum verlangt wird. In Abhängigkeit der Ergebnisse wird unsere ESG-Einschätzung gegebenenfalls angepasst werden.

<sup>10</sup> - Artikel 9-Fonds im Rahmen der SFDR sind Fonds, die nachhaltige Investitionen zum Ziel haben.



//

**Wir haben uns kontinuierlich für solidere und quantifizierbare KPIs eingesetzt, die für das Unternehmen relevant und unternehmensübergreifend sowie im Zeitverlauf vergleichbar sind.**



**143 € Mrd.**

verwaltetes Vermögen  
zum 30. Juni 2022



**600**

experten in  
Ihrem Dienst



**25 Jahre**

Vorreiter für  
nachhaltiges Investieren

**Dies ist ein Marketing-Dokument.** Bitte beachten Sie den Fondsprospekt und die Wesentlichen Anlegerinformationen, bevor Sie eine Anlageentscheidung treffen. Dieses Marketing-Dokument stellt, vorbehaltlich ausdrücklicher anders lautender Vereinbarungen, weder ein Kauf- oder Verkaufsangebot für Finanzinstrumente noch eine Anlageempfehlung oder Transaktionsbestätigung dar. Candriam lässt bei der Auswahl der in diesem Dokument genannten Daten und ihrer Quellen größte Sorgfalt walten. Dennoch können Fehler oder Auslassungen nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden. Candriam haftet nicht für direkte oder indirekte Schäden oder Verluste, die aus der Verwendung dieses Dokuments entstehen könnten. Die Rechte von Candriam am geistigen Eigentum sind jederzeit zu wahren. Eine Vervielfältigung des Inhalts dieses Dokuments ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens Candriam zulässig.

**Warnung:** Die frühere Wertentwicklung eines bestimmten Finanzinstruments oder -index bzw. einer Wertpapierdienstleistung oder -strategie, die Simulation einer früheren Wertentwicklung oder Prognosen der Wertentwicklung geben keinen Aufschluss über künftige Ergebnisse. Provisionen, Gebühren und sonstige Kosten können sich auf die Bruttowertentwicklung auswirken. Angaben zur Wertentwicklung in einer Währung, die nicht der Währung im Wohnsitzland des Anlegers entspricht, können Wechselkursschwankungen unterliegen, die sich positiv oder negativ auf die Gewinne auswirken können. Falls das vorliegende Dokument Bezugnahmen auf eine bestimmte steuerliche Behandlung enthält, hängen diese Informationen von der individuellen Situation des jeweiligen Anlegers ab und können sich ändern.

Im Hinblick auf Geldmarktfonds ist zu beachten, dass sich eine Anlage in einem Fonds von Anlagen in Bankeinlagen unterscheidet und der Anlagebetrag schwanken kann. Der Fonds kann sich nicht auf externe Unterstützung verlassen, um seine Liquidität zu garantieren oder seinen Nettoinventarwert pro Anteil/Unit zu stabilisieren. Das Kapitalverlustrisiko wird vom Anleger getragen.

Candriam rät Anlegern stets, vor einer Anlage in einen unserer Fonds die Wesentlichen Anlegerinformationen, den Verkaufsprospekt sowie alle sonstigen relevanten Informationen, einschließlich des Nettoinventarwerts („NAV“) der Fonds zu lesen, die auf der Website [www.candriam.com](http://www.candriam.com) zur Verfügung stehen. Informationen zu Anlegerrechten und Beschwerdeverfahren finden Sie auf den eigens für regulatorische Fragen eingerichteten Webseiten von Candriam unter <https://www.candriam.com/en/professional/legal-information/regulatory-information/>. Diese Informationen sind entweder in englischer Sprache oder in der Sprache der Länder erhältlich, in denen der Fonds zum Vertrieb zugelassen ist.



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

**CANDRIAM**   
A NEW YORK LIFE INVESTMENTS COMPANY