



Teleperformance : Point sur notre engagement

— Engagement
actif

FÉVRIER 2023
Communication publicitaire

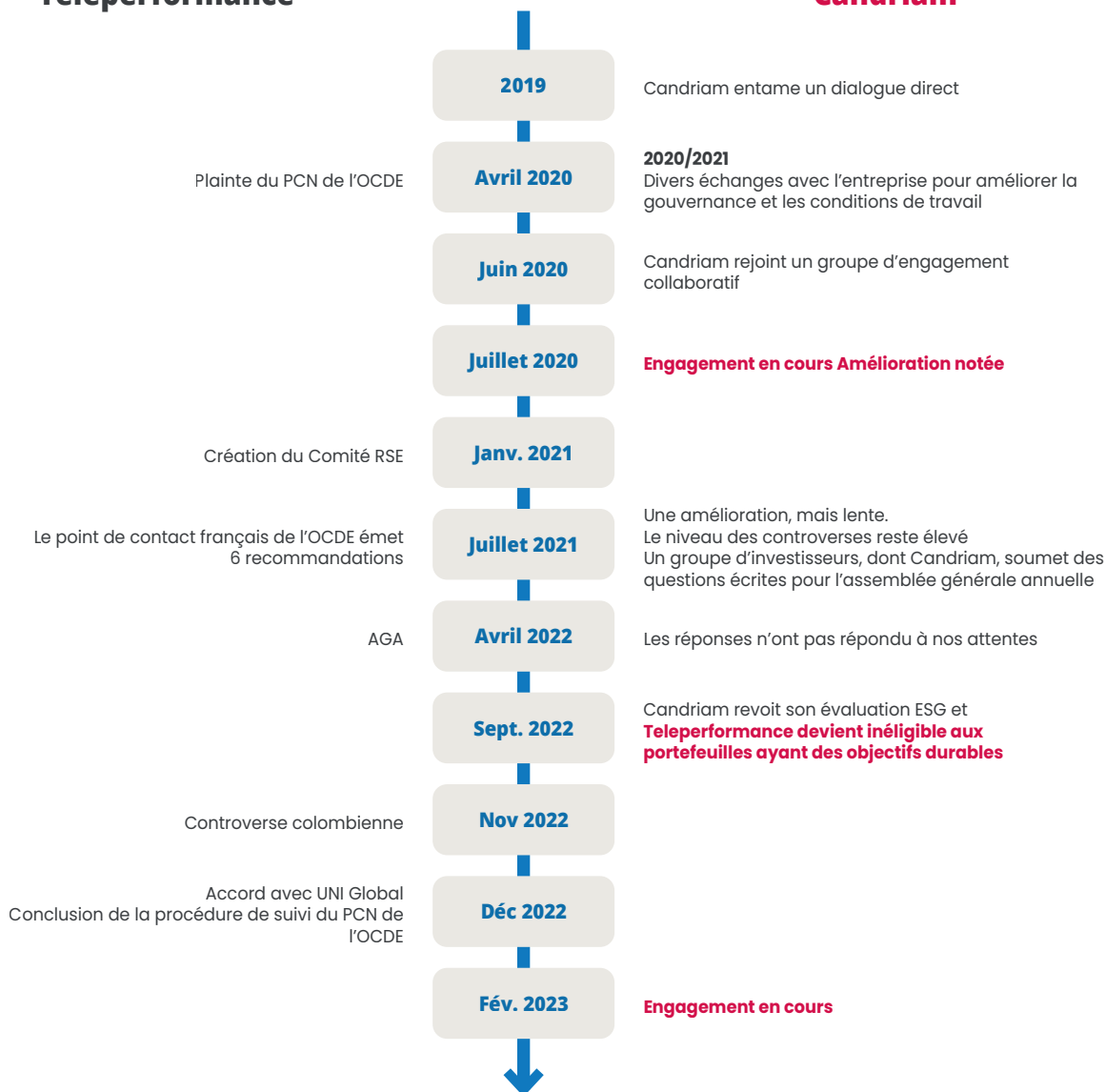
Le sujet revient

Contexte

Teleperformance, entreprise mondiale de services intégrés numériques et de centres d'appels clients, 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 centre de coût. Chez Teleperformance, nous avons identifié un risque et nous avons initié un dialogue avec l'entreprise et des parties prenantes externes, comme les syndicats internationaux, à titre individuel et collectif.

Teleperformance

Candriam





L'histoire jusqu'ici --

— et notre réponse

Contexte



Établie en France, Teleperformance a des activités importantes dans de nombreux pays où les droits fondamentaux des employés ne sont pas protégés. 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 certains effectifs externalisés.¹ Les entreprises doivent également publier un « plan de vigilance ». En avril 2019, UNI Global Union a publié les résultats d'une enquête d'un consultant indépendant 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. Nous avons fait état de nos préoccupations à l'entreprise, et partagé des exemples de bonnes pratiques. Nous avons contribué à élargir la divulgation d'informations concernant le capital humain. À la suite de nos actions, l'entreprise a mis en place un comité RSE (responsabilité sociétale d'entreprise) et, en 2020, nous avons estimé que des progrès avaient été réalisés, d'autres étant nécessaires. D'autres signes d'une gestion plus structurée des droits de l'homme et du travail ont été observés depuis lors.

1. *Contractants ou fournisseurs avec lesquels l'entreprise entretient une « relation d'affaires établie ».*

Analyse, engagement, analyse – le cercle d'or

Les risques de gouvernance persistent. Les rôles de PDG et de président sont toujours cumulés. Les deux commissaires aux comptes de la société sont en place depuis 24 et 36 ans au début 2023. Cela déroge aux règles de l'UE de rotation obligatoire des commissaires aux comptes, remettant en question l'indépendance des commissaires aux comptes.

La structure de rémunération des dirigeants de l'entreprise a également été critiquée par de nombreux investisseurs ². Bien que nous notions que la politique de rémunération inclut de manière louable des facteurs extra-financiers, nous remettons en cause l'utilisation d'une enquête qualitative « Great-place-to-work » ³ pour déterminer la rémunération. Plus précisément, nous recherchons un indicateur clé de performance (ICP) qui puisse être à la fois mesuré dans le temps et comparé à celui d'autres entreprises, comme la rotation du personnel ou l'absentéisme. Nous avons soumis une question sur ces sujets lors de la dernière assemblée générale annuelle (AGA) en 2022. Malheureusement, nous n'avons pas reçu de réponse satisfaisante.

Les risques sociaux persistent également. Malgré les améliorations que nous avons constatées, des lacunes importantes subsistent. De nouvelles plaintes formelles d'employés⁴ et d'autres controverses sont apparues, à partir de 2020, lors de l'épidémie de Covid. Pendant tous ces événements, nous avons continué à analyser les conditions de travail ainsi que la rétention des employés.

L'amélioration est restée modeste en deux ans. Alors que certains pays ont des cultures ou des cadres juridiques différents dans lesquels les syndicats ne sont pas la norme, nous constatons que l'entreprise n'a pas suffisamment pris en compte les initiatives visant à favoriser le dialogue social, *surtout dans les pays à haut risque* où les protections locales des travailleurs sont limitées. Il y a peu d'informations publiques sur les mécanismes de signalement, et un manque

de clarté sur la manière dont l'entreprise procède à l'évaluation des droits de l'homme exigée par les lois sur le plan de vigilance, et aucun audit tiers in situ dans les pays à haut risque.

Nous estimons que l'enquête *qualitative* 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.

L'importante rotation annuelle des employés rend ces enquêtes encore moins pertinentes. Bien que l'entreprise ne publie pas son taux de rotation volontaire complet, en 2021, plus des trois quarts des effectifs (301 673) ont quitté l'entreprise pour des « raisons autres que les licenciements et les transferts ».⁵ Un taux de rotation volontaire élevé soulève des questions sur l'efficacité des mesures qu'une entreprise met en place pour conserver ses employés et leur assurer de bonnes conditions de travail. Nous aimerions également avoir plus d'informations sur les employés qui quittent l'entreprise au cours des six premiers mois, alors que Teleperformance investit des ressources considérables pour former ses nouveaux salariés, mais l'entreprise a toujours refusé de divulguer publiquement cet ICP jusqu'à présent.

La rotation du personnel est habituellement élevée dans ce secteur, mais comme nous l'avons mentionné, la main-d'œuvre représente un coût important directement lié à la qualité du service fourni. D'un point de vue fondamental, une société de services visant à fournir des services de plus en plus spécialisés a besoin d'une main-d'œuvre de plus en plus qualifiée.

En d'autres termes, il s'agit clairement d'un cas dans lequel l'analyse financière fondamentale et l'analyse ESG sont totalement liées.

2. Lors de l'AGA de 2022, 14,44 % des voix contre l'approbation du rapport de rémunération du président et directeur général et 9,26 % des voix contre l'approbation de la politique de rémunération du président et directeur général.

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.

Mise à jour

Compte tenu de ces points faibles et des réponses insuffisantes apportées à nos préoccupations lors de l'AGA d'avril 2022, nous avons procédé à un examen et à une mise à jour approfondis de notre analyse ESG et en septembre, nous avons retiré *Teleperformance de notre univers ESG éligible pour les portefeuilles ayant un objectif durable*.⁶

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 l'annonce du gouvernement colombien, Teleperformance a signé en décembre 2022 un accord avec UNI Global Union, une fédération syndicale mondiale du secteur des services. En décembre également, l'enquête de l'OCDE sur la gestion de l'épidémie de Covid-19 par Teleperformance a été officiellement clôturée, l'OCDE ayant jugé adéquate la réponse de Teleperformance aux recommandations de l'OCDE. Bien que d'importantes controverses subsistent, nous considérons ces récents développements comme des étapes positives. Nous attendons maintenant de voir des améliorations tangibles dans la gestion du capital humain, notamment une *meilleure divulgation des informations*.

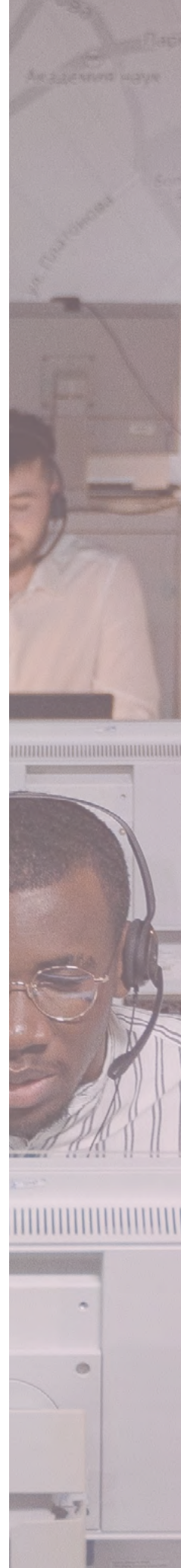
Les prochaines étapes ?

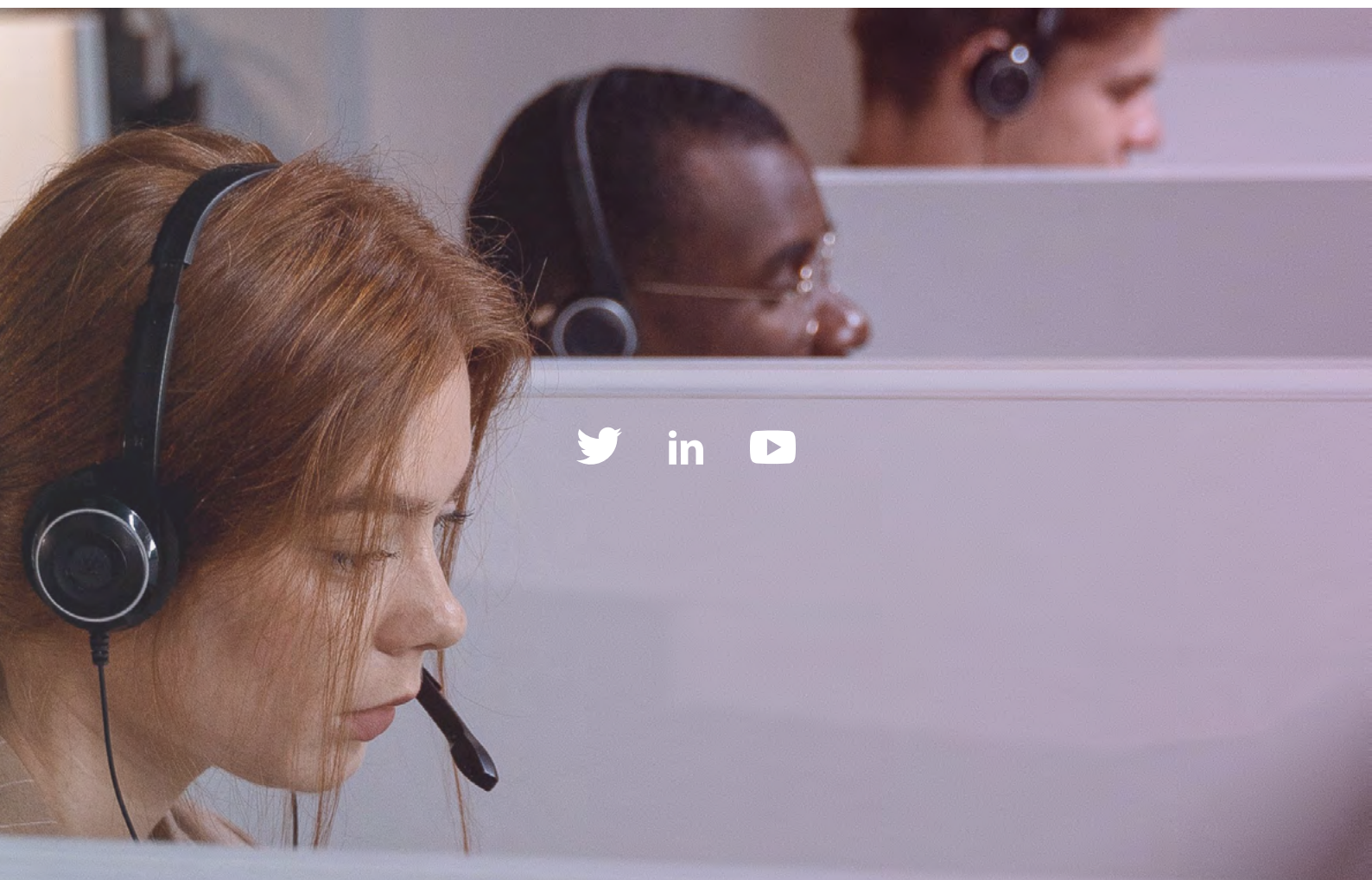
L'engagement actif se poursuit

Tout au long de ce programme d'engagement pluriannuel, nos analystes ESG et nos équipes d'investissement ont travaillé de concert. Jusqu'à présent, nous estimons que les progrès de l'entreprise sont trop lents et que des préoccupations importantes subsistent. Nous continuons à suivre de près Teleperformance, à nous engager directement avec l'entreprise et à rester actifs au sein du groupe d'investisseurs collaboratifs. Candriam suivra de près les changements et les évolutions, 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'actionnariat actif. En fonction des résultats, nous réviserons notre opinion ESG si nécessaire.

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

6. En particulier, **les fonds de l'Article 9** relevant du SFDR, qui sont des fonds ayant **pour objectif l'investissement durable**.





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 aux investisseurs de consulter sur son site <https://www.candriam.com> les informations clés pour l'investisseur, le prospectus et toute autre information pertinente avant d'investir dans un de ses fonds, y compris la valeur liquidative des fonds (« VL »). 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.be