

Teleperformance SE

Coinvolgimento
attivo



LUGLIO 2020

Comunicazione di marketing



L'argomento.

Teleperformance è un leader mondiale nel settore dei servizi digitali integrati per le aziende, tra cui call center e piattaforme web, con dipendenti in 80 Paesi. Essendo una società di servizi, la sua attività si basa sulle persone: in 40 anni¹, l'azienda ha raggiunto un organico di 330.000 dipendenti e ricavi per 5 miliardi di euro. Con sede centrale in Francia, opera principalmente nell'area EMEA, in India, nelle Filippine, negli Stati Uniti, in Messico, Colombia e Brasile.



Le società con un numero di dipendenti molto elevato sono esposte a specifici rischi di sorveglianza quando operano in Paesi caratterizzati da scarso rispetto per i diritti umani fondamentali. Teleperformance presenta il maggior numero di dipendenti in Paesi in cui la forza lavoro è soggetta a condizioni lavorative carenti e non beneficia della tutela dei diritti fondamentali. La metà dei dipendenti della società si concentra in quattro nazioni – India, Filippine, Messico e Colombia – che non riconoscono “alcuna garanzia” dei diritti fondamentali dei lavoratori.



Essendo un'azienda di servizi, la qualità dei dipendenti è fondamentale per la qualità dei prodotti. L'80% circa dei ricavi di Teleperformance viene generato da servizi di call center di base, laddove il costo del personale si aggira intorno al 65%. Questo significa che i salari sono un fattore determinante per i margini di profitto, ma anche che la qualità della gestione del capitale umano costituisce un rischio rilevante per il mantenimento della crescita sul lungo termine. Qualunque investitore dovrebbe pretendere la prevedibilità di questa voce, nonché trasparenza riguardo a questi rischi.

La storia finora

Teleperformance gode da sempre dell'apprezzamento delle principali agenzie di rating extra finanziarie e della comunità SRI in generale. La sua reputazione beneficia di diversi elementi, prima fra tutti l'agilità dell'azienda nello sviluppo di nuove soluzioni per clienti sempre più esigenti. Molto importante è inoltre il fatto che, sin dall'inizio, Teleperformance ha fatto del benessere dei propri dipendenti un fattore chiave per il successo. Il sistema di remunerazione dei dirigenti dell'azienda tiene infatti conto dei premi e delle classifiche attribuiti da organismi indipendenti come riconoscimento per la soddisfazione dei lavoratori. E i premi non sono mancati: in Cina, nelle Filippine, in India, Brasile, Messico e in altri Paesi.

Tuttavia, questo non significa che Teleperformance sia immune alle critiche. Negli ultimi anni, e soprattutto dal 2019, diverse organizzazioni sindacali hanno contestato alla società il trattamento dei lavoratori. Molte di queste controversie fanno riferimento alla legge francese che istituisce l'obbligo di vigilanza. Emanata nel 2017, la legge si applica alle attività e agli organici globali delle maggiori società francesi. La legge prevede che i datori di lavoro monitorino il rispetto dei diritti umani e dei rischi ambientali non solo nelle proprie attività dirette, ma anche in quelle delle società sotto il loro controllo e in quelle dei fornitori e subappaltatori, con i quali intrattengono “rapporti commerciali consolidati”. Teleperformance deve fare fronte alle richieste della federazione sindacale UNI Global Union e dell'organizzazione francese dei diritti umani SHERPA di rafforzare l'implementazione di questa legge.

La nuova legge francese sull'obbligo di vigilanza del 2017 istituisce di fatto per le società l'obbligo di pubblicare un cosiddetto piano di vigilanza in cui devono illustrare in dettaglio come identificano e prevencono questi rischi, pena sanzioni fino a 30 milioni di euro. Il primo documento stilato nel 2018 presentava lacune informative e non includeva in misura sufficiente i contributi dei lavoratori e di altri stakeholder rilevanti. Da quel momento in poi, le richieste (mediatiche) da parte delle organizzazioni sindacali si sono susseguite ininterrottamente, scatenando reazioni da parte di Teleperformance. Nonostante, a settembre 2019, il gruppo abbia pubblicato un nuovo e più dettagliato piano di vigilanza, nei sei mesi precedenti si è verificata un'escalation delle proteste che ha messo a repentaglio la reputazione della società.

¹ - <https://teleperformance.com/en-us/who-we-are/about-us>, accesso eseguito il 15 giugno 2020

Ad aprile 2019, da un sondaggio sulle prassi relative al personale di Teleperformance commissionato alla cooperativa di consulenza Syndex da UNI Global Union è emerso che Teleperformance non era conforme alle disposizioni in materia di diritti umani previste dalla legge sull'obbligo di vigilanza. Un mese più tardi, durante l'assemblea generale annuale del gruppo, i sindacati hanno manifestato davanti alla sede centrale del gruppo richiedendo prassi di lavoro più consone. Altre accuse, tra cui quella di insufficiente tutela dei diritti dei dipendenti, impedimenti alla libertà di associazione, trattamento salariale iniquo e grave violazione della privacy hanno in parte compromesso l'immagine del gruppo, sebbene Teleperformance sia un membro attivo del Global Compact dell'ONU dal 2011 e abbia regolarmente rivendicato la piena conformità a questi principi.

A settembre 2019, quando Teleperformance ha pubblicato il suo secondo piano di vigilanza, UNI Global Union ha aperto un dialogo con il gruppo allo scopo di concordare un meccanismo di gestione dei rischi legati ai diritti del lavoro all'interno delle attività globali del gruppo. Ad oggi, le trattative non hanno portato alcuna conclusione positiva. Il lavoro di UNI Global Union a favore del miglioramento delle condizioni di lavoro è lodevole, soprattutto in Paesi come India, Colombia o nelle Filippine, in cui la tutela dei diritti sindacali è una vera e propria battaglia². La portata sempre più globale delle organizzazioni sindacali pone questo tipo di sindacati di fronte a nuove sfide nella battaglia per rappresentare i lavoratori: l'attività sindacale abbraccia oggi Paesi con culture diverse e attività diverse rispetto ai settori che hanno costituito la culla del sindacalismo moderno del XX secolo (in questo caso, i servizi). Allo stesso tempo, questi sindacati devono affrontare una crisi di rappresentatività. Sia i sindacati che le società devono adeguarsi a questa trasformazione.

Sin dall'inizio, le funzioni di stewardship di Candriam hanno monitorato attentamente l'evolversi della controversia, conducendo anche colloqui telefonici con i rappresentanti di Teleperformance e intrattenendo continui contatti con i sindacati.

Pur ritenendo che il primo piano di vigilanza di Teleperformance fosse troppo generico, la situazione è obiettivamente cambiata. Sembra che le pressioni esercitate da UNI Global Union a favore dei lavoratori abbia contribuito a indurre Teleperformance ad adottare una strategia più strutturata di valutazione e gestione dei rischi correlati al fattore umano/forza lavoro. Il risultato non è ancora perfetto, tuttavia apprezziamo la dinamica positiva e il fatto che l'azienda affidi a un'entità esterna la convalida del proprio approccio e delle proprie pubblicazioni. L'ultima relazione annuale³ riporta miglioramenti concreti (un esempio sono i sondaggi che hanno rilevato retribuzioni dignitose nella maggior parte delle sedi del gruppo).⁴ Ciò nonostante, ad oggi solo il 20% dei 330.000 dipendenti di Teleperformance è coperto da contratti collettivi di lavoro. La recente istanza relativa al Covid-19 presentata al Punto di Contatto Nazionale (NCP) francese per l'implementazione delle Linee guida OCSE per le imprese multinazionali e avente come oggetto Teleperformance dimostra che il dibattito è ancora aperto⁵. Anche in altre parti d'Europa si sono levate voci di protesta relative alle condizioni di lavoro durante la pandemia.

Noi, come anche altri, riteniamo che il piano di vigilanza dovrebbe essere più concreto, più informativo, più trasparente nella descrizione dei rischi salienti per Paese e dovrebbe offrire un'analisi completa dei piani d'azione correlati, come richiesto dalla legge francese. Il monitoraggio della performance e la relativa attività di reporting rimangono pertanto aspetti fondamentali.

Quale sarà il nostro approccio futuro?

Come detto, Candriam ha intrattenuto un dialogo costante con la dirigenza e continuerà in tal senso, sia autonomamente sia in collaborazione con altri soggetti. Il recente inserimento delle azioni della società nell'indice CAC 40 fa prevedere un aumento dell'attenzione degli investitori nei confronti delle prassi ESG in seno alla società. I dipendenti sono l'asset chiave di Teleperformance, tuttavia gli investitori devono accertarsi che il gruppo mantenga le promesse. In Candriam, riteniamo che questa sia la strada giusta per massimizzare il valore finanziario per gli investitori. In passato, Teleperformance è stata in grado di cogliere le sfide e trasformare i propri punti deboli in punti di forza competitivi. Candriam seguirà attentamente l'operato della società e la sua capacità di superare questa nuova sfida. In qualità di investitore responsabile, abbiamo chiarito le nostre aspettative riguardo alla società e continueremo a tenere vivo il dialogo con i suoi rappresentanti e a sostenere la necessità di un approccio costruttivo per risolvere i conflitti con i sindacati. Riteniamo che il nostro attuale status di azionista ci conferisca il diritto non solo di essere ascoltati dalla società, ma anche di esercitare un impatto positivo sullo sviluppo di prassi migliori. Nel caso in cui la nostra valutazione della situazione dovesse cambiare, prenderemo in considerazione misure più incisive.

2 - Confederazione sindacale internazionale, giugno 2019. Indice dei diritti globali: <https://www.ituc-csi.org/ituc-global-rights-index-2019>

3 - Teleperformance, https://teleperformance.com/media/5470158/Teleperformance_Integrated_Report_2019_EN.pdf

4 - Nello specifico, 36 Paesi, ma il 94% dei dipendenti. Pagina 25, "Integrated Report" (relazione annuale 2019).

5 - [http://mneguidelines.oecd.org/database/searchresults/?q=\(NCP:\(France\)\)%20AND%20\(Year:\(2020\)\)](http://mneguidelines.oecd.org/database/searchresults/?q=(NCP:(France))%20AND%20(Year:(2020))), e [linkedin.com/company/teleperformance-germany](https://www.linkedin.com/company/teleperformance-germany)



//

**Una dinamica positiva, ma
serve ancora impegno...**



130 Mld di €

**Di attivi in gestione
al 31 dicembre 2019**



550+

**Esperti al
vostro servizio**



20 anni

**Apriamo la strada agli
investimenti sostenibili**

Questo documento è fornito a scopo esclusivamente informativo, non costituisce un'offerta per l'acquisto o la vendita di strumenti finanziari, né rappresenta un consiglio di investimento o una conferma di transazione di alcun genere, eccetto laddove non sia espressamente così convenuto. Sebbene Candriam selezioni attentamente le fonti e i dati contenuti in questo documento, non si può escludere a priori la presenza di eventuali errori od omissioni. Candriam declina ogni responsabilità in relazione ad eventuali perdite dirette o indirette conseguenti sull'uso di questo documento. I diritti di proprietà intellettuale di Candriam devono essere rispettati in ogni momento e il contenuto di questo documento non può essere riprodotto senza previo consenso scritto da parte della stessa.

Candriam consiglia vivamente agli investitori di consultare, tramite il nostro sito web www.candriam.com, le informazioni chiave per gli investitori, il prospetto e tutte le altre informazioni pertinenti prima di investire in uno dei nostri fondi, compreso il valore patrimoniale netto dei fondi. Queste informazioni sono disponibili in lingua inglese o nella lingua locale di ciascun Paese in cui la commercializzazione del fondo è stata approvata.



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

CANDRIAM 
A NEW YORK LIFE INVESTMENTS COMPANY