

Teleperformance: Actualización en materia de implicación

Implicación activa



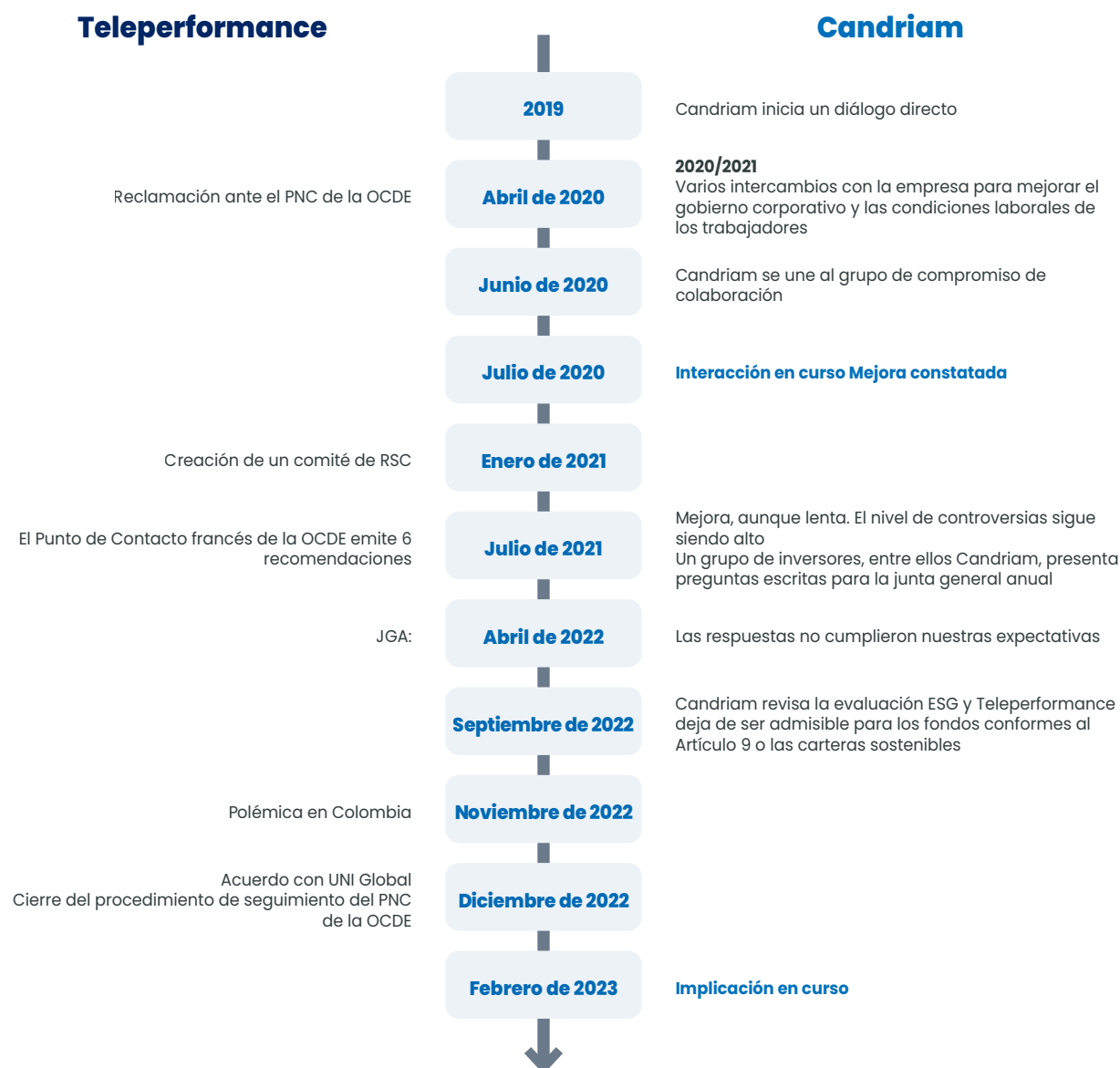
FEBRERO DE 2023

Comunicación de marketing



Vuelve el tema.

Teleperformance, la empresa global de servicios integrados digitalmente y centros de atención telefónica al cliente, ha ganado premios al personal y ha generado controversia al respecto. En las empresas de servicios, la calidad del empleado es fundamental para la calidad del producto. También es un gasto principal. En Teleperformance, identificamos un riesgo y trabajamos con la empresa y los grupos de interés externos, tanto individual como colectivamente. Nuestra primera ronda de acciones y nuestras reflexiones realizadas en aquel momento están disponibles en nuestro [caso práctico](#) de julio de 2020. Y cumpliendo nuestra palabra, hemos vuelto para compartir nuestros próximos pasos.



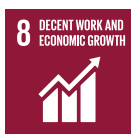
La historia hasta ahora -- cómo reaccionamos.

Teleperformance había sido históricamente reconocida por la comunidad sostenible en lo referente a su reputación de entender la importancia del bienestar de los empleados. Recibe premios por la satisfacción de sus empleados,¹ e incluye el bienestar del personal en su programa de remuneración de ejecutivos.²

Contexto



En 2017 entró en vigor en Francia una nueva ley de *Deber de Vigilancia*, que exige a las empresas con sede en Francia que informen sobre su plantilla global, incluidos los empleados directos, el personal deslocalizado y parte de la plantilla subcontratada.³ Las empresas también deben publicar un «plan de vigilancia». El plan de Teleperformance para 2018, el primero que puso en marcha, no incluía concretamente las aportaciones adecuadas de los trabajadores y otras partes interesadas. En abril de 2019, UNI Global Union publicó los resultados de la encuesta de la consultora independiente Syndex, que concluían que Teleperformance no cumplía con la nueva ley. En septiembre de 2019, Teleperformance publicó un plan de vigilancia mejorado. Nuestros esfuerzos de implicación comenzaron en 2019 a raíz del Plan de vigilancia.



De hecho, hemos seguido trabajando con Teleperformance, tanto directamente como en colaboración con otros inversores, como se anticipó en [nuestro caso práctico de 2020](#). Hemos compartido nuestras preocupaciones y ejemplos de buenas prácticas. Hemos contribuido a aumentar la divulgación de información sobre el capital humano. A raíz de nuestras acciones, la empresa ha creado un comité de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) a nivel del Consejo, que consideramos totalmente independiente, y que está presidido por un consejero independiente con experiencia en gestión de recursos humanos. Observamos indicios de una estrategia más estructurada de evaluación de riesgos y de gestión de los derechos laborales y humanos.

Análisis, implicación, análisis -- el círculo de oro

Continúan los riesgos de gobierno corporativo. A pesar de la mayoría de consejeros independientes en el Consejo, las funciones de consejero delegado y presidente siguen estando combinadas, mientras que los consejeros independientes tienen una experiencia directa limitada en este sector. ¿Podría esto mermar la capacidad de los consejeros para plantear preguntas? Los dos auditores de la empresa han cumplido 23 y 35 años en el cargo este 2022. Esto difiere de las normas de rotación obligatoria de auditores de la UE, diseñadas para abordar los problemas de familiaridad y su posible impacto en la independencia de los auditores. Apoyamos la iniciativa de la compañía de reemplazar a uno de sus auditores a comienzos de 2023.

La estructura de remuneración de los ejecutivos de la empresa también ha sido criticada por inversores⁴, que consideran que las métricas financieras y no financieras para los planes de remuneración variable y la escala de adquisición de derechos de esos planes carecen de rigor, y creen que los accionistas no han podido expresar su opinión sobre el contrato de trabajo del consejero delegado. Aunque observamos que la política de

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

2 -The chairman has the second-highest compensation among the CAC 40 group of companies in year 2022. Executive compensation has been a subject of investor dissent.

3 -Contractors or suppliers with which the company maintains an 'established business relationship'.

4 - At 2022 AGM, 14.44% votes against the approval remuneration report for the Chairman and CEO, and 9.26% votes against the approval of the remuneration policy for the Chairman and CEO, and 11.98% votes against the approval of the remuneration of the vice-CEO.

remuneración incluye factores extrafinancieros, cosa que celebramos, planteamos nuestras dudas sobre si los parámetros elegidos y los objetivos fijados son suficientes para evaluar los resultados empresariales no financieros de la empresa. Más concretamente, consideramos que la métrica de gestión de empleados incluida en los pagos de primas es limitada para cuantificar la estrategia de capital humano de la empresa.

Presentamos una pregunta sobre estas cuestiones en la última JGA de 2022. Solicitamos a Teleperformance que investigara la opinión de los inversores sobre la posibilidad de utilizar datos más verificables. En concreto, buscamos un KPI que pudiera medirse a lo largo del tiempo y compararse con otras empresas, como la rotación del personal o el absentismo, que creemos que reflejaría mejor el rendimiento no financiero de la empresa (más detalles a continuación). Desafortunadamente, no recibimos una respuesta satisfactoria.

Los riesgos sociales también siguen presentes. A pesar de las mejoras observadas, siguen existiendo importantes deficiencias en la mitigación de los riesgos relacionados con los empleados, como ponen de manifiesto una serie de nuevas polémicas a partir de 2020.

Teleperformance se enfrentó a quejas de empleados de varios países por las condiciones laborales en pleno brote de COVID-19. Entre ellas, el presunto incumplimiento de las directrices sanitarias en Filipinas, Colombia, la India, Portugal y otros países, junto con otras vulneraciones de los derechos de los empleados, como represalias contra los trabajadores y prácticas antisindicales. Diversos sindicatos presentaron quejas formales⁵ ante el Punto Nacional de Contacto (PNC) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en Francia. Un año más tarde, en 2021, el PNC cerró el procedimiento pero emitió una serie de recomendaciones⁶ que incluían el refuerzo del diálogo social y la diligencia debida en algunos países.

Este es el contexto de nuestro análisis continuado de la evolución del diálogo social, la calidad de los mecanismos de control relacionados con las condiciones de trabajo y la eficacia de las medidas de retención de los empleados.

Por ejemplo, los sindicatos están reconocidos en 19 de los 88 países en los que opera Teleperformance, lo que supone el 40 % de los empleados, y solo el 26 % de los empleados están cubiertos por convenios colectivos.⁷ En dos años solo se ha registrado una modesta mejora. Aunque algunos países tendrán culturas o marcos jurídicos diferentes en los que los sindicatos no son la norma, consideramos que la empresa no ha tenido suficientemente en cuenta las iniciativas para fomentar el diálogo social, *sobre todo en los países de alto riesgo*. Los mecanismos de control y otras evaluaciones centradas en los empleados parecen débiles. Desde nuestro punto de vista, hay poca información pública sobre las alertas del mecanismo de denuncia de irregularidades y falta claridad sobre cómo realiza la empresa su evaluación periódica de riesgos en materia de derechos humanos, tal y como prevé el Plan de vigilancia. No nos tranquilizó la ausencia de auditorías de responsabilidad social realizadas por terceros mediante visitas sistemáticas a las filiales en zonas de alto riesgo.

Consideramos insuficiente el uso por parte de la empresa de encuestas sobre «Un buen lugar para trabajar»⁸ como principal indicador del bienestar y la satisfacción de los empleados. Consideramos que una encuesta cualitativa anual no es suficientemente informativa ni transparente en una empresa con un gran número de empleados. No hemos dejado de insistir en la necesidad de unos indicadores más sólidos y cuantificables, que sean pertinentes para la empresa y comparables entre empresas y a lo largo del tiempo.

La importante rotación anual de empleados, estimada en más del 90 %, reduce el contenido informativo de estas encuestas. Aunque la empresa no publica su tasa de rotación voluntaria, en 2021 más de tres cuartas partes de la plantilla (301 673) abandonaron la empresa por motivos distintos a despidos y traslados, lo que sugiere que un elevado número de empleados se marcha voluntariamente. Un alto índice de rotación voluntaria plantea dudas sobre la eficacia de las medidas que una empresa pone en marcha para retener al personal y garantizar unas buenas condiciones de trabajo. Aunque es habitual en este sector, existe una fuerte dicotomía entre una rotación tan elevada y el hecho de que Teleperformance se oriente hacia servicios más expertos con el compromiso de ofrecer una experiencia de alta

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 - 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/>

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 !'Agora, <https://www.factual.info/blog/un-rapport-met-en-doute-la-mesure-qu-utilise-teleperformance-pour-remunerer-ses-cadres-superieurs>

calidad al cliente. La capacidad de retener a los empleados después de seis meses es especialmente importante, porque en los primeros seis meses Teleperformance invierte realmente recursos considerables en formar a los nuevos empleados, pero la empresa siempre se ha negado a revelar públicamente este KPI hasta el momento.

Teniendo en cuenta estas deficiencias, además de las respuestas insuficientes a nuestras preocupaciones en la Junta General de Accionistas de abril de 2022, realizamos una revisión exhaustiva y una actualización de nuestro análisis ESG y, en septiembre, eliminamos Teleperformance de nuestro universo admisible en cuanto a factores ESG para los fondos conformes al Artículo 9 y las carteras sostenibles.¹⁰

Durante este proceso, a partir de agosto de 2022, los medios de comunicación económicos, incluidas las revistas Forbes y Time, publicaron nuevas denuncias sobre las malas condiciones de trabajo en las operaciones colombianas de la empresa. En noviembre, el Ministerio de Trabajo colombiano anunció la apertura de una investigación sobre Teleperformance.

Tras el anuncio del Gobierno colombiano, en diciembre de 2022 Teleperformance firmó un acuerdo con UNI Global Union, una federación sindical mundial para los sectores de servicios, destinado a reforzar los compromisos compartidos con los derechos de los trabajadores a formar sindicatos y participar en negociaciones colectivas. También en diciembre, la instancia específica del PNC de la OCDE sobre la gestión de la pandemia de COVID-19 por parte de TP cerró el procedimiento sobre la base de la respuesta de la empresa a sus recomendaciones fue adecuada. Aunque el nivel de controversia sigue siendo alto, consideramos que los últimos acontecimientos son pasos positivos hacia un mayor diálogo social: ahora esperamos mejoras en las condiciones de trabajo y en la gestión general del capital humano, incluida una mejora en la divulgación de información.

Próximos pasos?

A lo largo de este programa de implicación plurianual, nuestros analistas ESG y nuestros equipos de inversión trabajaron codo con codo para comprender y evaluar los avances y las perspectivas de la empresa y su transparencia. Hasta ahora, percibimos que los avances de la compañía son demasiado lentos y sigue habiendo importantes preocupaciones. Continuamos vigilando de cerca la evolución de Teleperformance, colaborando directamente con la empresa y permaneciendo activos en el grupo de inversores colaboradores. El grupo seguirá centrándose en los avances del diálogo social en la empresa, especialmente en la aplicación del nuevo acuerdo con los sindicatos, y en la eficacia de las estructuras de gobierno corporativo de TP que supervisan los riesgos ESG. A título individual, Candriam seguirá de cerca los cambios y la evolución de la estructura de gobierno corporativo de la empresa, y cualquier preocupación que subsista será objeto de nuestro voto en las próximas juntas generales, tal como exige nuestra participación activa. En función de los resultados, adaptaremos nuestra opinión ESG en caso de ser necesario.

¹⁰ - Article 9 funds under SFDR are funds that have sustainable investment as their objective.



//

No hemos dejado de insistir en la necesidad de unos indicadores más sólidos y cuantificables, que sean pertinentes para la empresa y comparables entre empresas y a lo largo del tiempo.



143.000 mill. de €

**en activos gestionados
al 30 de junio de 2022**



600

**expertos
a su servicio**



25 años

**liderando el camino
en inversión sostenible**

La presente publicación es una comunicación promocional. Consulte el folleto de los fondos y el documento de datos fundamentales antes de tomar cualquier decisión de inversión. Esta comunicación promocional no constituye una oferta para comprar o vender instrumentos financieros. No se trata tampoco de una recomendación de inversión, ni confirma ningún tipo de transacción, excepto las que se acuerden expresamente. A pesar de que Candriam selecciona cuidadosamente los datos y las fuentes de este documento, no se puede excluir a priori la existencia de algún error u omisión. Candriam no se hace responsable de ninguna pérdida directa o indirecta como resultado del uso de este documento. Los derechos de propiedad intelectual de Candriam se deben respetar en todo momento, no pudiéndose reproducir el contenido del documento sin una autorización previa por escrito.

Atención: Las rentabilidades pasadas de un determinado instrumento financiero, índice o servicio o estrategia de inversión, así como las simulaciones de rentabilidades pasadas o las previsiones sobre rendimientos futuros, no son indicativos de rendimientos futuros. Los rendimientos brutos pueden verse afectados por comisiones, honorarios u otras cargas. Los rendimientos expresados en una moneda distinta a la del país de residencia del inversor están sujetos a las fluctuaciones de los tipos de cambio y esto puede influir en las ganancias de manera positiva o negativa. Si el presente documento hace referencia a un tratamiento impositivo específico, esta información depende de la situación individual de cada inversor y puede estar sujeta a cambios.

Respecto a fondos de mercado monetario, por favor tenga en cuenta que la inversión en fondos es diferente a una inversión en depósitos y que el capital de la inversión es susceptible de fluctuación. El fondo no cuenta con apoyos externos para garantizar su liquidez o estabilizar su valor liquidativo neto por unidad o acción. El riesgo de pérdida del principal es asumido por el inversor.

Candriam siempre recomienda a los inversores que consulten, a través de nuestra web www.candriam.com, el documento de datos fundamentales para el inversor, los folletos y cualquier otra información relevante antes de invertir en uno de nuestros fondos, incluido el valor liquidativo («VL») de los mismos. Los derechos de los inversores y el procedimiento de reclamación son accesibles en las páginas web reglamentarias de Candriam <https://www.candriam.com/en/professional/legal-information/regulatory-information/>. Esta información está disponible en inglés y en un idioma nacional de cada país donde el fondo está autorizado para su comercialización.



CANDRIAM. INVIRTIENDO PARA EL MAÑANA.
WWW.CANDRIAM.COM

CANDRIAM 
A NEW YORK LIFE INVESTMENTS COMPANY