

# Mégatendances, risques et opportunités —

## TENDANCES

## DESCRIPTION

## EFFET COVID



## TECHNOLOGIE, DIGITAL ET DONNÉES

- Intelligence artificielle, objets connectés
- Nouvelle société de citoyens hyperconnectés
- Les données personnelles sont une marchandise de valeur

- Augmentation de la demande en ressources numériques et en réseaux, nouveaux besoins en infrastructures technologiques intelligentes et résistantes
- Déploiement de systèmes plus autonomes nécessitant des technologies réactives (5G) pour gérer les demandes de bande passante.
- Anxiété du consommateur décuplée par le confinement: besoin croissant d'offres sur-mesure, d'informations en temps réel et de services
- L'utilisation de données de localisation et autres données personnelles joue un rôle clé dans la recherche de cas contacts
- Accélération des budgets de R&D



## ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES ET DÉMOGRAPHIE

- Vieillesse de la population
- 68 % vivront dans des zones urbaines d'ici 2050
- Influence grandissante de la génération Z
- Nouveaux modèles de gestion des ressources humaines et bien-être au travail
- Augmentation du télétravail

- Atténuation de la guerre des talents sur le marché de l'emploi, le ratio demande des entreprises/ offre de candidats se resserre
- Remise en question de la densification des espaces urbains.
- La génération Z va entrer ou revenir sur un marché du travail en pleine récession.
- Frontières entre travail et loisir rendues plus floues. La distanciation sociale a précipité le passage de la population active à des modèles de travail à distance. Environnements de travail de plus en plus virtuels.
- La scolarisation à tous les niveaux a été bouleversée par la nécessité d'une distanciation sociale.

**Les quatre mégatendances mondiales sont de plus en plus interconnectées et chacune d'entre elles a des effets sur les autres. Un évènement majeur tel que la crise de la Covid-19 peut avoir des conséquences importantes sur ces tendances et en accélérer les effets ou, au contraire, les ralentir.**

Les principaux risques et opportunités identifiés par le groupe sont présentés ci-dessous, à travers le prisme des quatre mégatendances car ils y sont tous liés. Les enjeux matériels sont ceux mis en exergue par la matrice de matérialité qui se base sur la cartographie des risques identifiés par l'entreprise et sur une consultation des parties prenantes. La cartographie des risques financiers et extra-financiers du groupe, la matrice de matérialité et leur méthodologie sont présentées dans le document d'enregistrement universel 2020.

RISQUES ET OPPORTUNITÉS	DESCRIPTION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS	GESTION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS	ENJEUX MATÉRIELS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation et technologie disruptive</li> <li>• Défaillance des systèmes et cybercriminalité</li> <li>• Protection des données personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évolution technologique très dynamique : adaptation nécessaire aux nouvelles attentes des clients afin d'anticiper une demande croissante des solutions de transformation de l'expérience client, notamment digitale</li> <li>• Utilisation croissante des technologies de l'information : risques de défaillance des systèmes informatiques et de télécommunications, des actes de malveillances ainsi que d'éventuelles erreurs humaines en interne, volontaires ou non.</li> <li>• Protection des données personnelles et respect des obligations incombant au groupe, à la fois en tant que <i>Data Controller</i> et <i>Data Processor</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TP crée du lien entre les consommateurs et les marques, entre les citoyens et les administrations publiques, dans une société de plus en plus digitale</li> <li>• En tant que partenaire préféré de l'expérience client omnicanal, TP est bien positionné pour répondre à la demande accrue de services d'expérience client</li> <li>• « Expérience client augmentée » (interaction humaine assistée par la technologie), permettant d'offrir une réponse personnalisée en temps réel</li> <li>• Stratégie <i>High Tech</i>, technologie de pointe et analyses <i>Big Data</i></li> <li>• Montée en compétences, avec une orientation sur l'intelligence émotionnelle et les aptitudes digitales</li> <li>• Un cadre de sécurité complet réduit le risque de fraude et de violation des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation et digitalisation</li> <li>• Sécurité des données</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources humaines et sécurité des personnes</li> <li>• Crises géopolitiques, économiques et sanitaires</li> <li>• Litiges et conflits sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La qualité des services délivrés par le groupe dépend de sa faculté à attirer les bons talents</li> <li>• Des conditions difficiles de travail, d'hygiène et de sécurité représentent un risque non négligeable pour les collaborateurs qui impacterait les opérations et la réputation de l'entreprise</li> <li>• Une interruption des services rendus pourrait affecter les clients, les consommateurs, les collaborateurs ou les actifs du groupe, si le groupe ne parvenait pas à déployer des mesures pour garantir la continuité d'activité (par exemple lors d'une pandémie)</li> <li>• Le groupe risque d'être impliqué dans des procédures administratives réglementaires ou judiciaires ; des restructurations pourraient affecter les relations du groupe avec ses salariés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sites TP sont principalement situés dans des zones urbaines, où la société peut tirer parti du développement du vivier de talents disponibles. Teleperformance est un employeur majeur dans de nombreux pays, notamment auprès des plus jeunes arrivés sur le marché de l'emploi</li> <li>• TP a développé des initiatives de fidélisation de ses employés (engagement, formation, bonnes conditions de travail)</li> <li>• TP a déployé une solution de travail à domicile pérenne à grande échelle: <i>TP Cloud Campus</i> (accès à un vivier de talents élargi, résilience en cas de pandémie)</li> <li>• Politique et procédures de santé et de sécurité au travail sérieuses et reconnues, y compris en temps de crise sanitaire</li> <li>• Plans de continuité</li> <li>• Dispositif de veille réglementaire. Dialogue avec les instances représentatives du personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions de travail</li> <li>• Engagement des employés</li> <li>• Bien-être au travail</li> <li>• Santé et sécurité</li> <li>• Formation et développement</li> <li>• Dialogue social</li> <li>• Impact sur l'emploi local</li> </ul>

TENDANCES	DESCRIPTION	EFFET COVID
 <p data-bbox="197 750 616 817"><b>RÉÉQUILIBRAGE DE L'ORGANISATION DU MONDE</b></p>	<ul data-bbox="826 376 1002 719" style="list-style-type: none"> <li>• Rééquilibrage des économies mondiales</li> <li>• Les pays émergents deviennent exportateurs de capitaux, de talents et d'innovations</li> <li>• Renforcement du cadre réglementaire</li> </ul>	<ul data-bbox="1059 376 1433 902" style="list-style-type: none"> <li>• Contraction du commerce mondial. La mise en évidence des inégalités économiques et le ralentissement du rythme historique de réduction de la pauvreté dans le monde pourraient alimenter l'agitation sociale et le populisme</li> <li>• Forte diminution de la mobilité mondiale. La fragilité des chaînes d'approvisionnement mondiales pourrait inciter les multinationales à envisager plus sérieusement le <i>nearshoring</i>. L'autonomie des États est vue comme stratégique.</li> <li>• Coopération internationale sans précédent : les défis mondiaux ne peuvent être relevés que par des approches mondiales.</li> <li>• Augmentation des dettes publiques</li> </ul>
 <p data-bbox="197 1854 592 1892"><b>CHANGEMENT CLIMATIQUE</b></p>	<ul data-bbox="826 1473 1002 1659" style="list-style-type: none"> <li>• Conséquences sociales et économiques du changement climatique</li> <li>• Raréfaction des ressources</li> </ul>	<ul data-bbox="1059 1473 1433 1765" style="list-style-type: none"> <li>• Prise de conscience des menaces existentielles mondiales et de la nécessité d'y faire face le plus rapidement possible ; des connexions et des dépendances les uns aux autres ; de l'importance de la mobilisation de tous pour faire face à une crise.</li> <li>• Vulnérabilité des sociétés et de l'économie face à des chocs externes révélée.</li> </ul>

RISQUES ET OPPORTUNITÉS	DESCRIPTION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS	GESTION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS	ENJEUX MATÉRIELS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crises géopolitiques, économiques et sanitaires</li> <li>• Éthique, corruption et droits de l'homme</li> <li>• Portefeuille client</li> <li>• Concurrence</li> <li>• Acquisition de sociétés</li> <li>• Risque de crédit</li> <li>• Autres risques financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recrudescence de tensions politiques, d'instabilité sociale, d'actes terroristes ou d'épidémies pourraient générer la perte ou l'arrêt d'un site</li> <li>• Des pratiques non conformes aux réglementations (droits humains, lutte contre la corruption, éthique dans la conduite des affaires) pourraient se produire dans des pays où le groupe opère</li> <li>• Fidélisation des clients : la baisse de l'activité de certains clients, voire leur perte, aurait une incidence négative sur l'activité et les résultats du groupe</li> <li>• L'élargissement et la complexification de l'environnement concurrentiel peuvent conduire à une certaine pression sur les prix, qui pourrait avoir pour conséquence une baisse de l'activité du groupe et un impact négatif sur ses résultats</li> <li>• Les difficultés encourues lors d'une acquisition seraient susceptibles d'avoir un impact négatif sur les résultats du groupe si celui-ci ne parvenait pas à les surmonter pour atteindre les résultats escomptés</li> <li>• Dans le cas où un client ou une contrepartie à un instrument financier viendrait à manquer à ses obligations contractuelles, le groupe pourrait subir une perte financière</li> <li>• Risques de marché (taux de change et taux d'intérêt), de liquidité, sur actions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teleperformance est un pont entre les personnes et au-delà des frontières, malgré le repli identitaire</li> <li>• Forte présence à l'international</li> <li>• Expansion des services à destination des nouveaux marchés intérieurs, notamment en Asie-Pacifique</li> <li>• Moins de 10 % du chiffre d'affaires dans des pays considérés comme incertains selon la COFACE</li> <li>• Direction juridique et de conformité déclinée dans toutes les régions opérationnelles</li> <li>• Évaluations et audits sur les pratiques locales et les droits de l'homme</li> <li>• Diversification du portefeuille client dans tous les secteurs</li> <li>• Renforcement des activités « services spécialisés » à forte valeur ajoutée et stratégie de transformation permettant d'élargir la panoplie de services aux entreprises</li> <li>• Processus centralisé d'acquisition piloté par la direction générale et examen par le conseil d'administration des opportunités d'acquisitions pour décision</li> <li>• Suivi permanent par le département financier des créances clients et autres débiteurs</li> <li>• Performance financière durable, malgré la crise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éthique et conformité</li> <li>• Gouvernance</li> <li>• Diversité et inclusion</li> <li>• Satisfaction client</li> <li>• Chaîne d'approvisionnement</li> <li>• Philanthropie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques environnementaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TP pourrait faire peser des risques pour l'environnement de par une consommation excessive de ressources</li> <li>• L'augmentation des catastrophes naturelles (tremblements de terre, ouragans, inondations...) pourrait survenir et générer la perte ou l'arrêt d'un site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme <i>Citizen of the Planet</i> afin de réduire l'empreinte carbone du groupe ; dépendance limitée aux ressources naturelles, augmentation de la part d'énergies renouvelables.</li> <li>• Plans de continuité des activités et cellule de crise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lutte contre le changement climatique</li> <li>• Catastrophes naturelles</li> </ul>