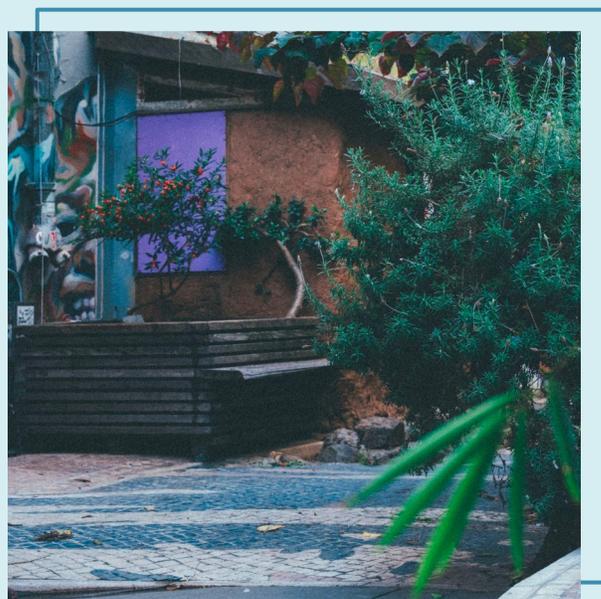


zendesk

Rapport d'impact mondial



2022

Rapport d'impact mondial 2022

Sommaire

- 04** Message de notre PDG
- 05** À propos de Zendesk
- 06** Des pratiques commerciales responsables
- 10** Un engagement social et philanthropique
- 18** La prise en compte de notre impact environnemental
- 24** L'inclusion et la culture d'entreprise
- 39** Nos mesures d'ESG

À propos de ce rapport

Le Rapport d'impact mondial 2022 est notre quatrième rapport annuel qui détaille nos progrès en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG).

En 2022, Zendesk a été racheté par des fonds d'investissement sur la recommandation des sociétés de capital-investissement Hellman & Friedman et Permira. Alors que nous entamons cette nouvelle phase de l'histoire de Zendesk, nous restons déterminés à montrer nos progrès en matière d'initiatives d'ESG.

Les données présentées dans ce rapport se limitent aux activités de l'entreprise pour l'exercice 2022 (du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022, sauf indication contraire). Les nombres présentés sont parfois le résultat d'approximations ou d'arrondis, tout en restant basés sur des estimations aussi précises que possibles.

Zendesk réalise la surveillance des questions environnementales, sociales et de gouvernance à l'aide de son comité d'ESG formé de cadres supérieurs, et ce, afin de fournir des recommandations et d'examiner ses priorités en matière d'ESG.

Le contenu de ce rapport s'inspire des normes du Global Reporting Index (GRI), de la norme du Sustainable Accounting Standards Board (SASB) pour le secteur de l'informatique et des services et du Pacte mondial des Nations Unies (UNG). Les mesures de performance sont présentées en annexe. Les mesures et données quantitatives contenues dans ce rapport ne s'appuient pas sur des principes comptables généralement admis et n'ont pas fait l'objet d'un audit. L'inclusion d'informations et de données dans ce rapport ne signifie pas que ces informations et données ou que le sujet de ces informations et données sont pertinents pour Zendesk en regard des lois applicables sur les valeurs mobilières, ou de quelque manière que ce soit.

Les membres de la direction et les principales parties prenantes de Zendesk ont été impliqués dans l'analyse et la validation des informations contenues dans ce document. Ce rapport n'a pas été rédigé par un tiers.

Il cite certaines marques déposées et des marques de service à des fins de référence.



Message de notre PDG

Chez Zendesk, nous avons une responsabilité envers nos clients, nos employés, nos actionnaires et nos communautés dans le monde. Nous organisons nos équipes de telle manière à donner à nos collaborateurs les moyens de faire le bien, non seulement en permettant à nos clients de fournir un service d'excellent niveau à leurs employés et à leurs clients, mais aussi par le biais de nos nombreuses initiatives d'action sociale. Nous aidons nos communautés, et nous nous entraïdons. Nous restons profondément enracinés dans nos valeurs, qui se reflètent dans tout ce que nous construisons, dans les personnes que nous embauchons, dans notre façon de travailler et dans tout ce que nous faisons pour nos clients.

En 2022, nous nous sommes concentrés sur notre objectif de faire de Zendesk un espace de travail diversifié, équitable et inclusif, qui favorise l'évolution de carrière de nos employés. Nous avons partagé publiquement nos données sur le niveau d'égalité des genres à l'échelle mondiale et sur l'origine ethnique au niveau des États-Unis, et soutenu le travail essentiel réalisé par nos huit communautés d'employés différentes. Enfin, notre équipe juridique a fait partie des 40 départements juridiques et cabinets d'avocats des États-Unis à obtenir la [Certification Mansfield 2.0](#) pour son engagement en faveur de la diversité.

Nos programmes d'impact social font appel à l'expertise de nos employés et tirent parti de nos produits et de nos ressources pour soutenir près de 70 partenaires à but non lucratif présents dans le monde entier. À la suite de la guerre en Ukraine, nous avons travaillé avec nos partenaires de longue date, l'International Rescue Committee et la World Central Kitchen, et fait don d'un million de dollars en espèces, en produits et en expertise de nos employés pour aider les personnes touchées par cette tragédie.

Enfin, nous avons accompli des progrès considérables en matière d'action climatique. Cette année, nous avons atteint la neutralité carbone pour nos produits et les déplacements de nos employés, nous nous sommes engagés à définir notre feuille de route Science Based Target, et nous avons rejoint Frontier, une initiative avancée de garantie de marché visant à soutenir le développement des technologies de captage du carbone. Avec Frontier, nous espérons envoyer des signaux de demande forts sur les marchés afin d'accélérer le développement de solutions et de déployer des technologies innovantes.

Ce document, notre quatrième rapport en matière d'ESG, est la démonstration de notre engagement à poursuivre cette importante mission. Nous savons qu'être une entreprise responsable est essentiel pour établir la confiance avec toutes nos parties prenantes : nos employés, nos clients, nos communautés et nos actionnaires.



Tom Eggemeier
PDG de Zendesk

CHAPITRE 2

À propos de Zendesk

Zendesk a révolutionné l'expérience client en 2007 en offrant à toutes les entreprises, où qu'elles se trouvent, les moyens de gérer son service client en ligne. Aujourd'hui, Zendesk est un leader du service client. Partout dans le monde, nous générons des milliards de conversations, en mettant plus de 100 000 entreprises en relation avec des centaines de millions de clients par téléphone, chat, e-mail, messagerie, sur les réseaux sociaux et au sein de communautés, de sites d'avis clients et de centres d'aide. Les produits Zendesk sont conçus avec amour et faits pour être appréciés. L'entreprise a été conçue à Copenhague, au Danemark, fondée et développée en Californie, et emploie aujourd'hui environ 6 000 personnes dans le monde entier. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.zendesk.fr.



Alignement sur les objectifs de développement durable

Chez Zendesk, nous pensons avoir un rôle à jouer pour relever bon nombre des plus grands défis qui font face au monde. Tout au long de ce rapport, nous indiquons lorsque nos actions et notre impact s'alignent sur les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.



Des pratiques commerciales responsables

La gouvernance chez Zendesk

En tant que collaborateurs d'une entreprise valant aujourd'hui plusieurs milliards de dollars, nous nous engageons à mener nos activités mondiales de manière réfléchie et éthique, sur la base de politiques et de pratiques de gouvernance qui soutiennent nos valeurs. Nous pensons que pour assurer notre croissance à long terme, il est essentiel de nous appuyer sur une bonne gouvernance d'entreprise, en ayant conscience des risques encourus par notre entreprise, en concluant des partenariats avec notre communauté et en agissant de manière responsable dans chacune de nos activités.

Notre gouvernance s'inscrit pour nous dans la surveillance formelle de nos mesures d'ESG, dans la promotion d'un comportement éthique et intègre par le biais de notre approche globale en matière de conformité, et dans le développement constant de notre solide programme de confidentialité des données.

Suivi des mesures d'ESG chez Zendesk

Nous sommes convaincus que notre capacité à offrir à toutes nos parties prenantes une croissance à long terme passe par la volonté d'améliorer durablement notre impact sur l'environnement et sur nos communautés. Début 2021, nous avons créé un comité d'ESG, sous la houlette de cadres issus de diverses fonctions clés, afin de superviser et de défendre les initiatives liées à l'ESG dans l'ensemble de l'entreprise.



Éthique et conformité

Dès leur intégration, nous avons toujours insisté sur le fait que chaque employé a un rôle essentiel à jouer dans la promotion d'un environnement propice à un comportement éthique, intègre et conforme aux normes en vigueur. Le message de notre [Code de conduite](#) envers nos administrateurs, dirigeants, employés et travailleurs occasionnels au sein de Zendesk comme de ses filiales est celui-ci : « vous faites partie de Zendesk ». Notre code de conduite couvre les sujets d'une conduite éthique, de l'interdiction des pots-de-vin et de la corruption à l'échelle mondiale, et du respect des lois et réglementations internationales ; il donne également accès à un service d'assistance téléphonique anonyme pour les dénonciations des violations. Notre conseil d'administration est chargé d'examiner le code au moins une fois par an, et les employés sont tenus de suivre une formation sur ce code, ainsi que sur la lutte contre le harcèlement et sur d'autres politiques de l'entreprise. En outre, notre comité d'audit est informé chaque trimestre des principales enquêtes en cours, et nous avons mis en place une politique publique permettant à toute personne de déposer une plainte de manière anonyme, transmise ensuite pour examen au président de notre Comité d'audit.

Nous disposons également d'un ensemble complet de politiques d'entreprise qui favorisent un environnement de conformité légale, notamment des politiques de lutte contre la corruption et de contrôle des exportations, une politique d'équité mondiale visant à encourager les employés à rechercher des opportunités pour promouvoir l'équité, et un [Code de conduite des fournisseurs](#) qui régit nos politiques pour tous les fournisseurs qui collaborent avec Zendesk.

Formation à la conformité : Nous demandons à tous nos employés de suivre des modules de formation sur la conformité mondiale. Les modules couvrent des sujets tels que la gestion des risques, la protection de la vie privée, la sécurité, les conflits d'intérêts et la lutte contre la corruption et contre la fraude.

Politique de lutte contre la corruption : Notre politique de lutte contre la corruption exige que tous les employés de Zendesk et les tiers avec lesquels nous nous engageons respectent toutes les lois anti-corruption applicables, y compris la loi Foreign Corrupt Practices Act des États-Unis et la loi Bribery Act du Royaume-Uni. Cette politique fournit des orientations concernant les cadeaux, les repas, les divertissements et les voyages offerts et d'autres pratiques professionnelles courantes qui, dans certaines circonstances, peuvent être considérées comme inappropriées, voire illégales. En résumé, notre politique indique clairement que Zendesk n'offre et n'accepte aucun pot-de-vin ou dessous-de-table et ne tolère pas la corruption dans ses relations commerciales.

Encourager nos employés à dénoncer les violations : Nous nous efforçons de favoriser une culture qui valorise la conformité et la transparence, c'est pourquoi nous encourageons tous les employés à s'exprimer s'ils soupçonnent une violation potentielle de notre Code de conduite ou de toute autre politique de Zendesk ou loi gouvernementale. Les employés disposent de plusieurs moyens pour signaler les violations, notamment en contactant leur supérieur hiérarchique, notre service des ressources humaines ou notre service juridique, ou encore le service d'assistance téléphonique en matière d'éthique, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et hébergé par un tiers. Nous ne tolérons pas les intimidations, les préjudices ou les représailles à l'encontre d'un employé qui fait un rapport de bonne foi. Les rapports peuvent être soumis de manière anonyme lorsque la loi l'autorise, et toutes les informations fournies restent strictement confidentielles, conformément à la loi et à la politique de Zendesk. Les rapports de violations font l'objet d'une enquête et, le cas échéant, sont examinés en détail par notre Comité d'audit.

Normes relatives au travail et aux droits humains :

Conformément à notre engagement de respecter les normes les plus élevées en matière de conduite légale et éthique des affaires, nous soutenons l'éradication de l'esclavage moderne et de la traite des êtres humains, telle qu'exposée dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies. Notre Code de conduite interdit à nos administrateurs, dirigeants, employés ou consultants d'exercer toute activité illégale ou contraire à l'éthique. En outre, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils partagent notre engagement en faveur des droits de l'homme et de l'égalité des chances sur le lieu de travail. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils reconnaissent notre politique en matière de droits de l'homme et qu'ils mènent leurs pratiques en matière d'emploi dans le respect total de toutes les lois et réglementations applicables. En outre, par le biais du bénévolat de nos employés, des dons de l'entreprise et de nos produits, nous soutenons régulièrement des organisations qui s'alignent sur notre mission de promotion de la dignité, de l'inclusion et du respect de toutes les personnes.

Confiance et protection des données

La confiance est au cœur de toutes nos interactions avec nos clients. Nous accordons une très grande importance à la confidentialité et la sécurité de leurs données.

Au sein de secteurs divers et variés comme ceux de la santé, des services financiers, des services publics et de la tech, nos clients nous confient de grandes quantités d'informations personnelles.

Sous la direction de notre responsable de la confidentialité, de notre conseil de confidentialité et de notre responsable de la protection des données, nous avons recours aux meilleures pratiques et normes du secteur pour assurer la conformité aux cadres généraux de sécurité et de respect de la vie privée du secteur. Le Comité d'audit reçoit régulièrement des rapports à jour sur notre programme de confidentialité. Pour prévenir et détecter les menaces de cybersécurité, et pour y répondre, Zendesk dispose d'un responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) dont l'équipe est chargée de diriger sa stratégie, sa politique, ses normes, son architecture et ses processus en matière de sécurité de l'information. Nous veillons à ce que notre conseil d'administration soit constamment informé des menaces identifiées et reçoive des mises à jour sur le processus d'atténuation des risques dans le cadre de rapports trimestriels effectués par notre RSSI à notre Comité d'audit.

Le comité d'audit rend régulièrement des comptes sur ces risques à l'ensemble du conseil d'administration. Le RSSI et notre équipe de sécurité collaborent avec notre service d'audit interne pour examiner les risques liés aux technologies de l'information et réaliser une évaluation de la maturité du cadre de cybersécurité au moins tous les deux ans (sur la base du cadre de cybersécurité du NIST) lors du processus global de gestion des risques. De plus, la société souscrit à une police d'assurance qui couvre certains cyber incidents.

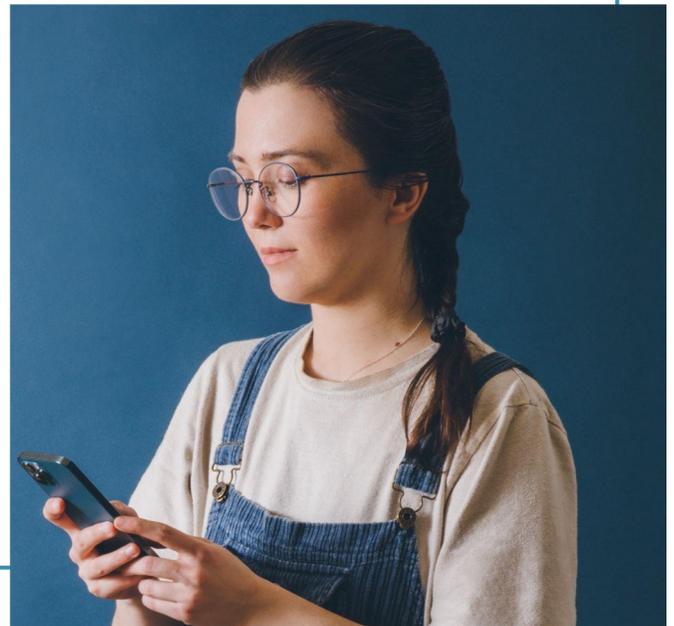


Être à la hauteur de la confiance de nos clients est une priorité absolue et nous prenons au sérieux notre rôle de gardien des données de nos clients. Nous fournissons à nos clients des moyens de se conformer aux lois sur la confidentialité des données applicables à leurs entreprises et nous faisons notre part pour sauvegarder les données dans notre rôle de sous-traitant.



Shanti Ariker

Vice-présidente, avocate générale et responsable de la confidentialité Zendesk



Certifications de sécurité des données : Nous disposons d'un grand nombre de certifications liées à la sécurité, notamment pour les normes SOC 2 Type II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS, et FedRAMP Low Impact Software-as-a-Service (LI-SaaS).

Programme de protection des données et de la vie privée : Nous sommes fiers de continuer à développer et à maintenir un programme complet de conformité en matière de protection des données et de la vie privée. Notre équipe mondiale pour la protection de la vie privée s'associe à des parties prenantes clés issues de l'ensemble des organes fonctionnels de l'entreprise, notamment dans les services juridique, de sécurité, des produits et de direction, pour promouvoir une culture de la confidentialité.

Dans un environnement où les normes de confidentialité et de sécurité ne cessent d'évoluer, Zendesk cherche constamment à améliorer ses pratiques dans ce domaine. Le [Trust Center Zendesk](#) offre à nos clients une ressource unique pour obtenir des informations concises sur la façon dont Zendesk maintient la confiance de ses clients grâce à des principes et des cadres de sécurité et de confidentialité. Zendesk a été l'une des premières entreprises à obtenir l'approbation de l'autorité de protection des données de l'UE conformément à ses Règles d'entreprise contraignantes pour les contrôleurs et processeurs de données, qui sont la référence absolue pour les transferts de données dans l'UE. Zendesk a mis à jour ses règles d'entreprise contraignantes pour les contrôleurs et processeurs de données afin d'intégrer les protections de l'arrêt *Schrems II*.

Partage des données de service client : Zendesk évalue les risques de l'implication de tiers en matière de sécurité et met en place des contrôles pour assurer leur conformité à ses propres pratiques et procédures de sécurité. Notre politique consiste à ne divulguer les données relatives aux services à des tiers que lorsque ce partage d'information est nécessaire pour fournir les services ou pour répondre aux demandes légales des autorités publiques, conformément à notre politique relative aux demandes de données émanant des pouvoirs publics et tel que présenté dans notre rapport de transparence.

Localisation de l'hébergement de données : Les clients qui achètent le service associé de déploiement d'emplacement du centre de données (« module complémentaire Emplacement du centre de données ») peuvent sélectionner la région (parmi les options régionales disponibles sur Zendesk) de localisation du centre de données qui héberge leurs données de service, conformément à notre Politique régionale d'hébergement des données.

Gestion de l'accès : Zendesk fournit un large ensemble de fonctionnalités d'accès et de cryptage, telles que des alertes de connexion et une authentification à deux facteurs, qui appliquent des restrictions sur la quantité d'informations que d'autres applications peuvent demander à nos utilisateurs et qui permettent de stocker les données et outils en toute sécurité pour donner aux utilisateurs davantage de contrôle sur leurs données. Nous n'accédons ni n'utilisons les données de service client à aucune fin autre que l'offre, la maintenance et l'amélioration des services Zendesk, et de toute autre manière exigée par la loi.

Confiance : Nous avons développé des protections de sécurité et des processus de contrôle pour aider nos clients à créer un environnement sécurisé pour leurs informations. Des experts indépendants ont confirmé notre alignement sur les normes les plus élevées du secteur. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [Trust Center](#).



“

Il est aussi difficile d'instaurer la confiance qu'il est facile de la perdre. Grâce à divers tests internes, à des validations externes menées par des tiers indépendants, ainsi qu'à l'intégrité et à la transparence dans toutes les interactions avec nos clients, nous nous engageons auprès d'eux à maintenir ce niveau de confiance.



Lisa Core

Vice-présidente chargée de la sécurité et de la conformité

Un engagement social et philanthropique

L'impact social chez Zendesk

Grâce à nos programmes d'impact social, nous mettons nos ressources au service des missions de nos partenaires à but non lucratif et nous donnons à nos employés les moyens de devenir activement des citoyens du monde. Nous concentrons nos efforts sur les domaines pour lesquels nous sommes particulièrement bien placés. Nos dons en subventions via la Fondation Zendesk, en expertise via nos programmes d'engagement de nos employés et en produits via notre programme Tech for Good ont fait une différence tangible au sein de notre communauté mondiale.

Fondation Zendesk

Zendesk a misé sur le volontariat de nos collaborateurs pour assurer la cohésion des équipes pendant la pandémie de Covid-19 et la transition généralisée vers le télétravail. En 2021, nos employés se sont engagés auprès de plus de 50 ONG via nos programmes d'impact social, en parrainant des étudiants et des demandeurs d'emploi, en créant des cartes de vœux et en participant à des programmes éducatifs et de sensibilisation.

En 2022, nous avons rebaptisé notre organisme de bienfaisance Zendesk Charitable Foundation et lancé un nouveau site web, zendesk.org.

2 524 000 \$

Montant total des dons réalisés en 2022 par la Fondation Zendesk

67

organisations à but non lucrative recevant des subventions de la Fondation Zendesk

25

lauréats du prix Tech for Good Impact



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Encourager la communauté

En 2022, nous avons soutenu des organisations du monde entier qui s'efforcent de soutenir leurs communautés et d'aider les gens à s'épanouir. Qu'il s'agisse de soutenir les sans-abri, d'améliorer les services de garde d'enfants ou d'encadrer les jeunes à risque, Zendesk renforce les communautés du monde entier, que ce soit par l'octroi de subventions de la Zendesk Foundation et par l'action bénévole de ses employés.

Créer des parcours professionnels dans le domaine des technologies

Pour aider à combler le manque d'opportunités pour les personnes de couleur, les femmes et les autres groupes sociaux marginalisés ou négligés, la Fondation Zendesk a lancé une nouvelle initiative dans le cadre de son programme Tech for Good : le programme Career Pathways.

Dans le cadre de ce programme, la Fondation Zendesk offre gratuitement des licences de logiciels Zendesk et des crédits de certification pour aider les participants à se former à des carrières dans le domaine de la CX. Nos partenaires à but non lucratif fournissent les outils et le soutien supplémentaires dont les étudiants ont besoin pour réussir, ce qui peut inclure l'accès aux ordinateurs, la formation aux compétences de base, la préparation aux entretiens d'embauche et l'orientation professionnelle.

Promouvoir la résilience

Du fait de notre statut en tant qu'entreprise mondiale, lorsqu'une crise survient quelque part dans le monde, nous la ressentons tous. Nous avons tous des amis, des collègues, des partenaires et des clients qui sont touchés, nous suivons de près l'actualité et nous cherchons des moyens de les aider.

- En mars 2022, nous avons assisté avec horreur au déclenchement de la guerre dévastatrice en Ukraine. Toute la passion, l'empathie et l'âme de nos collaborateurs nous ont stupéfiées. La Zendesk Foundation a fait don de 800 000 dollars à l'International Rescue Committee et à la World Central Kitchen pour soutenir les efforts déployés en Ukraine et dans les régions avoisinantes.
- En outre, tout au long de l'année 2022, le programme Tech for Good de la Fondation Zendesk a fourni plus de 400 000 dollars en dons de produits à des organisations soutenant les Ukrainiens, notamment le [Center for Humanitarian Technology](#), la Croix-Rouge polonaise et [Unterkunft Ukraine](#).



Je crois vraiment que les entreprises ont la responsabilité de contribuer à la société et d'avoir un impact positif, et je suis profondément impressionné par le dévouement de Zendesk en matière d'initiatives d'impact social. Joindre mes forces à celles d'une entreprise dont la priorité est d'avoir un impact positif sur le monde a été pour moi une expérience incroyablement enrichissante et significative.



Kyle Studnicka-Pineda

Représentant senior de la recherche sortante



Apprendre le métier d'agent d'assistance client est un premier pas fantastique dans une carrière. En nous associant à des organisations à but non lucratif et en faisant don du logiciel Zendesk et du programme de formation des agents de CX, nous espérons contribuer à rétablir l'égalité des chances pour les groupes marginalisés et permettre à un plus grand nombre d'individus de participer à une carrière dans le secteur de l'innovation.



Alana Ramo

Directrice de Tech for Good

L'engagement collaborateur

Le bénévolat est un élément essentiel de la culture de Zendesk et, en tant qu'entreprise digitale, nous nous sommes concentrés cette année sur le développement d'opportunités de bénévolat virtuel qui ont permis aux employés de Zendesk de rencontrer, de soutenir et de se connecter avec des personnes de leur communauté.

“

Faire partie du projet et entrer en contact avec vous tous a été une remarquable expérience. J'ai également été très intéressée de voir de combien de façons Zendesk peut être utilisé.



Jens Klinger

Architecte technique, Allemagne, EMEA



Un impact plus profond grâce au volontariat pro bono

En 2022, nous avons élargi notre offre de programmes pro bono, en nous efforçant de tirer parti des compétences de nos employés pour créer un impact plus profond pour nos partenaires à but non lucratif. Grâce à nos programmes pro bono, les employés ont eu l'occasion d'appliquer leurs compétences de manière innovante et significative tout en établissant des liens au sein de Zendesk et de nos communautés.



Cas d'utilisation pro bono

Projet « Des compétences pour le changement » avec NairoBits - [NairoBits](#) est une organisation à but non lucratif basée au Kenya qui offre aux étudiants et aux jeunes adultes issus de lotissements informels une formation en technologie et des opportunités d'emploi. NairoBits forme 2 000 jeunes par an et envisage d'en former beaucoup plus à l'avenir. Six bénévoles passionnés de Zendesk ont aidé le personnel de NairoBits à mettre en œuvre les produits Zendesk pour rationaliser les systèmes et améliorer l'efficacité opérationnelle de l'organisation. Au total, nos bénévoles ont consacré 162 heures à ce projet, fournissant des conseils professionnels d'une valeur de plus de 34 000 dollars.

Dans le cadre de notre partenariat Tech for Good, NairoBits a également reçu une subvention de 50 000 dollars de la Fondation Zendesk, en plus de l'accès à Customer Experience de Zendesk ainsi que d'une formation et d'une mise en contexte qui lui permettront d'en tirer parti.

Tech for Good

Le programme Tech for Good de Zendesk fournit des logiciels gratuits et l'expertise de ses collaborateurs aux ONG qui s'engagent pour répondre à des urgences sociales. En tirant parti de la puissance des solutions de CX, nos partenaires peuvent améliorer leur efficacité et amplifier leur impact.

Nous faisons don de nos produits à des organisations qui accomplissent un travail inspirant, innovant et transformateur. Nos partenaires utilisent Zendesk pour fournir une assistance mondiale 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux victimes de violence domestique, pour aider les organisations caritatives à fournir des subventions en espèces aux communautés dans le besoin et pour réorganiser la façon dont la police répond aux appels d'urgence de type non violent aux États-Unis.

Impact en 2022¹



85

organismes à but non
lucratif soutenus



6,1 M de
dollars

de montant total des
dons de logiciels



64

agents certifiés par Career
Pathways



485 000

de bénéficiaires à but non
lucratif soutenus par Zendesk



6,4 M

de nombre total de vues de
la base de connaissances



608 000

de tickets résolus



113 000 \$

de valeur totale de services
offerts en pro bono

¹Certains chiffres présentés sont arrondis.

Impact Awards Tech for Good 2022

En 2022, Tech for Good a organisé la première édition des Impact Awards. De juin à octobre 2022, l'équipe de Tech for Good a recueilli plus de 600 candidatures d'organisations à but non lucratif du monde entier. L'équipe de Zendesk en charge de son impact social mondial a sélectionné 25 récipiendaires sur la base de leurs propositions d'utilisation des produits Zendesk et de leur adéquation avec la mission de la Fondation Zendesk, qui est de promouvoir la résilience, d'encourager les communautés et d'améliorer l'accès à des carrières dans le domaine de la technologie.

« Les Tech for Good Awards sont nés du désir de développer l'impact des organisations d'utilité publique en les dotant non seulement des subventions dont elles ont besoin, mais aussi des solutions technologiques les plus nécessaires », a déclaré Megan Trotter, vice-présidente de l'impact social chez Zendesk. « En découvrant le travail effectué par les organisations candidates dans le monde entier, nous avons pu constater l'urgence du besoin de technologies capables d'informer et de relier rapidement les communautés ».

Quatre bénéficiaires ont reçu des subventions de 50 000 dollars et 21 autres organisations ont reçu des subventions comprises entre 5 000 et 25 000 dollars, l'ensemble des 25 organisations recevant également une licence Zendesk gratuite. Toutes ces organisations ont donné une explication convaincante de la manière dont la suite de produits d'assistance client Zendesk les aiderait à développer leurs opérations, à améliorer leur efficacité, à donner plus de pouvoir à leurs clients ou à avoir un plus grand impact. Les quatre premiers bénéficiaires des subventions sont [Rare](#), un des principaux moteurs mondiaux de changement social en faveur des personnes et de la nature ; [Mobile Pathways](#), une organisation qui a pour mission

d'aider les immigrants à obtenir des informations juridiques fiables grâce à la technologie mobile ; [Globally ReUp](#), avec son Refugee Upskilling Program (ReUP), un programme de perfectionnement de la main-d'œuvre œuvrant pour permettre aux réfugiés Afghans nouvellement arrivés de trouver des opportunités d'emploi intéressantes dans le secteur de la technologie ; et [Spring ACT](#), le premier chatbot au monde qui aide les survivants de violences domestiques.



Nous pensons que la démocratisation de l'accès à la technologie est un élément clé pour l'instauration d'une société plus équitable. Si donner aux organisations à but non lucratif un accès à une technologie facile à utiliser et à mettre en œuvre nous permet de contribuer au changement social, alors c'est de notre devoir de le faire largement.



Adrian McDermott
Directeur technique de
Zendesk

MONDE	AMER	LATAM	EMEA	APAC
Rare	Career Village ITDRC Sidekick	Alma Cívica	ARDC P3	Good Business Lab
Mobile Pathways	Change Machine One Tree Planted Worthy Mentoring	Asociación Civil Impacto	AMERA International Women In Technology	Rocket Learning
Globally ReUp	DCU Next Generation RISE/The Mom Project	Somos Proyectos Sociales	Kwanele	
Spring ACT	Freeworld ShelterTech		Lagos Food Bank Initiative	

The Asia Foundation

L'équipe de Tech for Good a été ravie de s'associer en 2022 à The Asia Foundation pour proposer des programmes efficaces à ceux qui se lancent dans une carrière dans l'économie digitale. Le partenariat entre Zendesk et The Asia Foundation a été fondé en 2020 dans le but de faire progresser l'égalité des sexes dans la région. Zendesk et The Asia Foundation ont participé à de nombreux programmes différents dans le passé, parmi lesquels des événements de bénévolat des employés ou des dons de logiciels et de subventions, et plus récemment le programme Skills2Work.

Le programme Skills2Work de The Asia Foundation vise à aider les femmes, les jeunes chômeurs et les groupes marginalisés à se recycler, à retourner au travail et à poursuivre des carrières dans le domaine de l'expérience client (CX). Ce programme, en étroite collaboration avec Zendesk ainsi qu'avec des formateurs experts en expérience client, offre aux apprenants une formation en matière de CX, à la fois pertinente pour le secteur et conforme aux certifications, et ce, gratuitement. The Asia Foundation a également collaboré avec des partenaires de recrutement pour mettre les stagiaires en contact avec un écosystème d'employeurs dans les secteurs de la CX et du BPO. Skills2Work a été lancé le 10 octobre 2022 aux Philippines avec 38 participants, et il est prévu qu'une cohorte supplémentaire soit créée en Malaisie début 2023.



“

Le programme Skills2Work, en étroite collaboration avec Zendesk et des formateurs experts en expérience client, offre aux apprenants une formation en matière de CX à la fois pertinente pour le secteur et conforme aux certifications, afin de leur permettre de démarrer ou de reprendre leur carrière.

Sarah Kuruvilla

Conseillère senior, Singapour, The Asia Foundation

Urban Alchemy + Zendesk : pour renforcer la sécurité publique des communautés



“

Zendesk a toujours fait partie intégrante de ce que nous faisons chez CIRCLE. Lorsque les appels arrivent, nos dispatchers les écoutent grâce à Zendesk. Toutes les données et informations que nous recevons sont collectées à l'aide de Zendesk, puis envoyées aux médecins sur le terrain. L'utilisation de Zendesk Explore pour gérer nos données est importante car nous ne voulions pas dépendre de données externes. Il est important que nous puissions créer notre propre récit et que nous ne soyons pas obligés d'attendre que d'autres agences partagent leurs données. Zendesk nous a vraiment permis de nous débrouiller seuls.

Kirkpatrick Tyler

Chef des affaires gouvernementales et communautaires chez Urban Alchemy

Urban Alchemy fait œuvre de changement là où l'extrême pauvreté rencontre le sans-abrisme, la maladie mentale et la toxicomanie.

L'entreprise sociale à but non lucratif Urban Alchemy s'efforce de transformer les espaces communautaires (et de prendre soin des personnes qui s'y trouvent) grâce à l'expertise de personnes qui comprennent ce que c'est que d'être privé de ses droits. C'est avec honnêteté, compassion et l'absence de tout jugement que les praticiens d'Urban Alchemy évaluent et servent certaines des personnes les plus traumatisées et les plus vulnérables des centres urbains. La majeure partie des acteurs d'Urban Alchemy sont impliqués dans des actions de sensibilisation communautaire. Ils endossent le rôle d'ambassadeurs pour contribuer à l'apaisement des quartiers et des espaces publics en tissant des liens avec les habitants, en encourageant les comportements positifs et en mettant les gens en contact avec les services dont ils ont besoin.

Urban Alchemy a commencé à utiliser Zendesk dans le cadre du programme LA CIRCLE. Dans ce programme, les appels d'urgence de type non violent liés au sans-abrisme, à la santé mentale et à la toxicomanie sont acheminés vers le centre de répartition CIRCLE, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et les acteurs d'Urban Alchemy font office de premier contact au lieu de la police, permettant de résoudre les incidents non violents de manière plus efficace que les forces de l'ordre. Urban Alchemy avait besoin d'une plateforme technologique qui permettrait au centre CIRCLE de recevoir et d'acheminer les appels et de collecter et configurer les données.

Tech for Good poursuivra son partenariat avec Urban Alchemy et l'accompagnera dans son extension à Austin, au Texas, et sur trois nouvelles zones urbaines d'ici 2025.

Briser le silence : l'IA donne la parole aux survivants de violences domestiques

Le groupe [Spring ACT](#) a développé et lancé le premier chatbot au monde permettant aux victimes d'abus domestiques de rassembler des preuves et de demander de l'aide. Le chatbot Sophia est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et offre un anonymat total aux utilisateurs. En tant que partenaire actuel de Tech for Good, Spring ACT utilise Sunshine Conversations pour activer le chatbot Sophia et fournir aux survivants un accès à des ressources essentielles.

Les survivants peuvent discuter avec Sophia de leurs relations abusives, de la manière de reconnaître les signes d'alerte, de ce qu'ils doivent savoir s'ils envisagent de quitter leur conjoint(e) et, surtout, de savoir où et comment trouver de l'aide. Ils peuvent également créer un coffre-fort numérique où ils peuvent commencer à rassembler des preuves potentielles des abus, qui pourraient être utilisées dans les décisions relatives à la garde des enfants, les procédures de divorce et l'obtention d'ordonnances restrictives avec l'aide de la police.

En 2022, Sophia a déjà aidé plus de 11 000 personnes à accéder aux outils et aux ressources dont elles ont besoin. L'histoire du chatbot Spring ACT et Sophia est un exemple éclatant du fait que l'intelligence artificielle (IA), lorsqu'elle est exploitée de manière appropriée, peut nous aider à être plus humains.

Grâce au partenariat avec Zendesk, Sophia offre une assistance 24 h sur 24, 7 jours sur 7, en 12 langues. Pour accéder à Sophia, entrez « www.sophia.chat » dans votre navigateur ou recherchez « Sophia chatbot » dans vos applications de messagerie (Viber, Telegram ou WhatsApp).



“

Sophia aide non seulement les survivants à comprendre leurs droits et à trouver un soutien près d'eux, mais elle les guide également sur la manière de rassembler et de conserver les preuves potentielles, par exemple, sur comment prendre des photos des abus physiques ou réunir des preuves de maltraitance émotionnelle.

Rhiana Spring

Fondatrice et PDG de Spring ACT

CHAPITRE 5

La prise en compte de notre impact environnemental

Le dérèglement climatique représente le défi le plus complexe auquel notre société humaine est confrontée, et nous nous trouvons aujourd'hui à un moment charnière pour façonner l'avenir de notre planète.

Selon le [dernier rapport sur les risques mondiaux du Forum économique mondial](#), plus de la moitié des principaux risques mondiaux à court et à long terme sont liés à l'environnement et au climat. Et nous savons que les communautés qui contribuent le moins au dérèglement climatique sont souvent celles qui en souffrent le plus, ce qui aggrave les problèmes d'égalité au niveau mondial.

Les [dernières données scientifiques sur le climat](#) montrent que l'augmentation de la température mondiale par rapport au niveau préindustriel doit être limitée à 1,5°C pour que notre société humaine ait une chance d'éviter les conséquences dévastatrices du dérèglement climatique. Afin de limiter l'augmentation de la température mondiale à 1,5°C, les émissions mondiales de gaz à effet de serre (GES) doivent être réduites de manière drastique et, dans l'intervalle, nous devons éliminer de l'atmosphère le dioxyde de carbone déjà émis à raison de 5 à 10 gigatonnes par an d'ici à 2050, soit à peu près l'équivalent des émissions annuelles des États-Unis.

Chez Zendesk, nous pensons que les entreprises jouent un rôle essentiel pour faire de notre planète un espace durable et prospère. C'est pourquoi nous nous sommes engagés à décarboner l'ensemble de notre chaîne de valeur et à limiter l'augmentation de la température mondiale à 1,5 °C en appliquant une stratégie de « réduction, atténuation et accélération ».

Le dérèglement climatique est un problème mondial qui nous concerne tous, et aucun pays, gouvernement ou entreprise ne peut s'y attaquer seul. Nous devons prendre des mesures collectives et collaboratives pour relever le défi ensemble. En 2022, Zendesk a rejoint les communautés [Business Sustainability Roundtable \(BSR\)](#), [Business Council on Climate Change \(BC3\)](#) et [GreenBiz Executive Network \(GBEN\)](#), dans l'espoir de collaborer avec d'autres leaders de l'industrie pour faire émerger des questions cruciales en matière de durabilité des entreprises, apprendre des autres et agir sur les défis communs dans notre secteur.



Réduire les émissions de notre chaîne de valeur en tenant compte des dernières données scientifiques sur le climat



Atténuer les émissions mondiales par des compensations carbone de haute qualité



Accélérer le développement de technologies d'élimination du carbone et la transition vers une économie zéro carbone

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Réduction de nos émissions

La réduction des émissions de notre entreprise a toujours été notre priorité absolue. Nous avons réalisé d'importants progrès au cours des dernières années et nous sommes déterminés à continuer de réduire nos émissions à un rythme et à une échelle conformes aux dernières données scientifiques sur le climat. En 2022, avec plus de 4 000 entreprises de premier plan, nous avons rejoint l'initiative SBTi (Science-Based Targets Initiative) et nous nous sommes engagés à nous fixer des objectifs supplémentaires en faveur de la réduction continue des émissions sur l'ensemble de notre chaîne de valeur.



Impact de nos bureaux dans le monde

Partout dans le monde, nos bureaux sont des lieux où nos employés collaborent et se connectent, et représentent la principale source opérationnelle d'émissions de GES pour les portées 1 et 2. En atteignant 100 % d'électricité renouvelable, en alignant la conception et la construction de nos bureaux nouvellement loués sur les principales normes de construction écologique au niveau mondial et en adoptant une politique de priorité au digital, les émissions opérationnelles de nos bureaux ont été réduites de 47 % par rapport à notre niveau de 2019.

- **Notre stratégie pour une électricité 100 % renouvelable**

Depuis 2020, nous avons atteint notre objectif de 100 % d'électricité renouvelable en souscrivant à des options tarifaires vertes pour les services publics locaux et, pour le reste des bureaux, en achetant des certificats d'attributs énergétiques (EAC) en partenariat avec l'expert du marché « Climate Impact Partners ». Nous continuons de rechercher des possibilités d'impliquer nos propriétaires dans ce processus et d'améliorer notre stratégie de production d'électricité à partir d'énergies renouvelables, afin de contribuer à accélérer la transition vers une énergie propre à l'échelle mondiale.

- **Travailler dans un environnement conçu de manière durable**

Nous veillons à ce que la conception et la construction de nos bureaux nouvellement loués soient conformes aux normes de construction durable les plus strictes au monde. En 2022, nous avons reçu des certifications de construction écologique pour deux nouveaux bureaux situés à Montréal au Canada et à Cracovie en Pologne. Nous évaluons en permanence les performances de nos bâtiments et les possibilités d'amélioration de leur efficacité énergétique à l'aide de notre fiche-bilan de la durabilité des bureaux.

- Notre nouveau centre de collaboration à Cracovie en Pologne a été conçu spécifiquement pour la collaboration en personne et le renforcement des communautés.

Ingénierie produit et hébergement des données

Aujourd'hui, les centres de données représentent 2 % de l'électricité mondiale ; d'ici 2030, ce chiffre pourrait atteindre 8 %. Le produit Zendesk fonctionne dans le cloud public, et une grande partie de nos émissions de portée 3 provient de notre utilisation du cloud. Zendesk Engineering cherche à mettre en lumière l'impact environnemental de l'exploitation de nos produits. Il s'agit de comprendre comment les décisions que nous prenons en matière de cloud ont un impact sur l'environnement et d'utiliser ces informations pour fournir des systèmes très efficaces, bien entretenus et bien conçus.

En 2022, nous avons amélioré nos capacités à mesurer l'empreinte carbone de nos systèmes d'ingénierie fonctionnant dans le cloud et nous avons adopté une approche fondée sur les données pour optimiser nos ressources informatiques, ce qui nous a permis de réduire notre empreinte carbone.

En demandant à notre fournisseur de cloud de partager les informations sur l'impact environnemental de notre utilisation et en exploitant les données sur notre empreinte carbone au prisme d'un projet open-source ainsi de notre propre outil d'analyse, nous avons pu étudier notre utilisation du cloud sous l'angle de la durabilité. Nous pouvons désormais visualiser notre empreinte carbone par région, par produit cloud, par produit Zendesk, et bien plus encore. Il est important de noter qu'en améliorant continuellement l'efficacité de nos systèmes, nous pouvons désormais en suivre l'impact.

Nous avons optimisé notre utilisation de l'informatique dans le cloud en 2022 en entreprenant d'importants changements à l'échelle de notre organisation. En modernisant le parc des serveurs hébergeant nos applications et nos bases de données, nous avons pu améliorer de manière significative l'efficacité et les performances de notre produit et réduire les émissions de gaz à effet de serre associées.

Chaîne logistique

Nos fournisseurs jouent un rôle essentiel dans la réussite de notre entreprise. Au sein de notre département Zendesk Procurement, nous pensons que nous ne devons faire aucun compromis en matière d'intégrité, même s'il s'agit de nous simplifier la vie : nous attendons de nos fournisseurs qu'ils agissent en fonction des normes éthiques les plus élevées conformément à notre Code de conduite des fournisseurs et qu'ils collaborent avec nous dans notre voyage collectif vers la durabilité.

Plus de 90 % de nos émissions annuelles de GES proviennent des activités de nos fournisseurs, en amont. C'est pourquoi nos équipes chargées des achats et du développement durable travaillent de concert pour intégrer le développement durable dans nos relations avec les fournisseurs et dans nos opérations d'achat.

- Nous avons ajouté des critères liés au développement durable (notamment la divulgation annuelle des données environnementales et la fixation d'objectifs climatiques fondés sur des données scientifiques) à notre Code de conduite des fournisseurs qui aide nos fournisseurs à comprendre les valeurs et les attentes de Zendesk.
- En 2022, nous avons commencé à intégrer le développement durable aux examens trimestriels d'activité avec quelques-uns de nos principaux fournisseurs stratégiques, un signal clair de l'importance des progrès de nos fournisseurs en matière de développement durable dans nos relations commerciales.
- Nous travaillons à la définition de nos propres objectifs scientifiques pour la portée 3, qui comprendra un objectif d'implication des fournisseurs que nous mettrons en œuvre pour mener des actions systémiques sur la réduction des émissions de notre chaîne de valeur.

Zendesk s'efforce également d'être un fournisseur respectueux de l'environnement pour ses clients. Nous sommes fiers de diffuser en continu nos données environnementales et les détails de nos programmes de développement durable à plus de 30 clients par an via la plateforme de développement durable EcoVadis, et à de nombreux autres clients sitôt qu'ils en font la demande. Nous espérons que nos efforts et nos progrès en matière de développement durable aideront nos clients à atteindre leurs objectifs dans ce domaine.

Déplacements des employés et travail à domicile

Nous avons mis en œuvre une politique de priorité au digital, qui permet à nos employés de travailler à distance autant que nécessaire et de se déplacer pour des événements professionnels. Nous avons réduit nos émissions liées aux déplacements professionnels de plus de 80 % entre 2019 et 2022. Les voyages d'affaires ne représentent plus que 5 % de l'empreinte carbone totale de notre chaîne de valeur et nous sommes conscients qu'ils représentent un moyen important d'entrer en contact avec nos clients et nos communautés, et nous continuons à nous appuyer sur notre politique de priorisation du digital pour limiter les émissions liées aux voyages d'affaires et pour évaluer le niveau de priorité de nos autres activités.

Notre politique de priorité au digital signifie également que la plupart de nos employés travaillent désormais depuis leur bureau à domicile, ce qui consomme de l'énergie et génère des émissions de gaz à effet de serre. Nos capacités à opérer un véritable changement passe par nos employés et ceux-ci ont un rôle important à jouer pour améliorer notre impact sur la planète. C'est pourquoi, en 2022, nous avons lancé une enquête volontaire à l'échelle de l'entreprise pour interroger les employés sur la consommation d'énergie de leur bureau à domicile et sur leurs pratiques en matière de développement durable. Près de la moitié des employés de Zendesk ont répondu à l'enquête.

Nous avons analysé les données de l'enquête, partagé certaines idées avec nos employés et, pour la première fois, quantifié les émissions de GES provenant des bureaux à domicile de nos employés (voir notre tableau d'ESG). En outre, nous avons élaboré un [Kit de la durabilité pour le travail à distance](#), qui comprend des recommandations pour réduire la consommation d'énergie et les émissions de carbone des bureaux à domicile, afin de guider nos employés et de leur donner les moyens de travailler chez eux de la manière la plus respectueuse possible pour l'environnement.



Les ordinateurs portables, les écrans supplémentaires et les lampes de bureau sont les trois principaux types d'appareils électroniques utilisés dans les bureaux à domicile des personnes interrogées. Près de trois quarts des personnes interrogées utilisent deux écrans.

17 % des répondants à l'enquête sont inscrits à un programme d'énergie verte auprès de leur fournisseur d'électricité, et 31 % aimeraient y participer.

10 % des personnes interrogées disposent d'une source d'énergie renouvelable à leur domicile.

7 % des personnes interrogées compensent leurs émissions de carbone et 45 % souhaitent en savoir plus sur la manière de le faire.



Source des photos : *Climate Impact Partners*

Atténuer les émissions carbone dans le monde pour atteindre la neutralité carbone

Nous ne nous contentons pas de transformer nos opérations commerciales et d'accomplir, petit à petit, des progrès en matière de réduction des émissions au sein de notre propre chaîne de valeur, tel que spécifié dans la norme SBTi ; nous sommes également conscients que nous pouvons agir de façon puissante sur les émissions mondiales et sociétales de gaz à effet de serre, et ce, en investissant dans des projets de compensation des émissions de carbone.

En 2022, nous sommes fiers d'avoir fourni à tous nos clients un produit neutre en carbone, ce qui signifie que toutes les émissions de la chaîne de valeur de nos produits (y compris les émissions liées à l'exploitation des bureaux, à l'hébergement des données et à l'ingénierie des produits) sont réduites et compensées. Nous avons également atteint la neutralité carbone en ce qui concerne les émissions liées aux voyages d'affaires et aux déplacements de nos employés, y compris les émissions provenant de leurs bureaux à domicile, qui sont considérées comme des « émissions liées aux réunions virtuelles » selon le protocole sur les gaz à effet de serre.

En partenariat avec [Climate Impact Partners](#), nous avons acheté des crédits carbone auprès d'un portefeuille de projets de compensation du carbone de haute qualité et les avons appliqués pour compenser nos émissions résiduelles provenant de l'exploitation des produits et des déplacements de nos employés. Notre objectif étant d'atteindre la neutralité carbone, nous sommes conscients chez Zendesk du prix de notre empreinte carbone, ce qui pousse à accélérer nos efforts pour continuer à réduire les émissions issues de nos activités commerciales.

Maximiser l'impact de la compensation carbone

Tout en reconnaissant les imperfections du marché volontaire de compensation carbone, nous pensons qu'il s'agit d'un mécanisme essentiel et valable pour affronter la crise climatique.

En tant qu'éditeur de logiciels de service à la clientèle proposant des produits destinés à améliorer les relations avec les clients, nous sommes très attachés à la confiance et aux relations que nous entretenons avec la nature et avec nos communautés. C'est pourquoi notre programme de compensation carbone se concentre sur des projets de compensation des émissions de carbone vérifiés et de grande qualité, répartis sur l'ensemble du globe et offrant des avantages supplémentaires pour les écosystèmes et les communautés locales. En garantissant l'intégrité et la véracité de l'impact de nos compensations pour la réduction des émissions de carbone, nous visons également à faire progresser les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Tous nos projets de compensation carbone sont conformes aux principales normes de vérification approuvées par [l'International Carbon Reduction and Offset Alliance \(ICROA\)](#), par exemple la norme Gold Standard. Au-delà de la réduction des émissions de carbone, nos projets ont eu un impact social et économique important sur les communautés locales, notamment en stoppant le recul de la biodiversité, en améliorant l'accès à l'eau potable, en promouvant l'égalité entre les hommes et les femmes et en créant des opportunités d'emploi décentes.

Accélérer l'élimination du carbone

Pour parvenir à un bilan net nul et pour parvenir à conserver le réchauffement climatique en-dessous de 1,5 °C, nous devons nous appuyer sur le déploiement à grande échelle de technologies d'élimination du carbone, qui éliminent le dioxyde de carbone de l'atmosphère et l'emprisonnent pendant de longues périodes.

Contrairement aux projets de compensation de la réduction des émissions de carbone, les technologies d'élimination du carbone n'en sont qu'à leurs débuts. Le marché est encore très juvénile et a besoin d'un soutien financier stable et prévisible pour se développer.

Chez Zendesk, nous avons commencé en 2020 à soutenir les technologies d'ingénierie pour l'élimination du carbone. L'initiative a été financée à l'origine par notre équipe d'ingénieurs logiciels, qui a réinvesti les économies réalisées sur l'exploitation des produits et l'hébergement des données. Nous avons également piloté l'investissement dans quelques technologies à fort impact, axées sur l'ingénierie, telles que le captage direct dans l'air.

Nous avons rapidement appris que la façon la plus efficace pour Zendesk de se rendre utile est d'envoyer des signaux de demande forts au marché et de plaider en faveur de normes et de protocoles plus matures. Et nous visons à étendre et à maximiser l'impact de notre programme. En 2022, nous avons pris l'engagement à long terme d'investir dans des technologies d'élimination permanente du carbone d'ici à 2030 en nous associant à d'autres leaders climatiques au sein des communautés Frontier et Watershed. D'ici à 2030, nous dépenserons des fonds communs pour investir dans des dispositifs d'élimination permanente du carbone auprès de fournisseurs qui élaborent des solutions prometteuses et innovantes.

- Frontier, une initiative avancée de garantie de marché axée sur la promotion de la croissance du secteur de l'élimination permanente du carbone, a été fondée par Stripe, Alphabet, Shopify, Meta et McKinsey Sustainability. Nous nous joignons à cette initiative aux côtés de Watershed, une plateforme d'entreprises pour le climat qui aide Zendesk à suivre, gérer et déclarer ses émissions de GES.

Grâce à nos engagements et partenariats avec d'autres leaders du secteur, nous espérons envoyer des signaux de demande forts au marché et exercer notre pouvoir d'achat collectif pour accélérer la recherche et le développement de ces technologies.

Gouvernance des données environnementales

Nous pensons que des données environnementales qualitatives et exploitables sont le fondement d'une stratégie de développement durable efficace et de notre engagement en faveur de la transparence. En 2022, nous avons mis en œuvre des mesures solides pour améliorer notre gouvernance des données.

1. Nous avons impliqué les propriétaires de données de différents secteurs interfonctionnels et collecté davantage de données sur nos activités réelles par rapport aux années précédentes, ce qui nous a permis de mesurer avec plus de précision notre impact environnemental, notamment en matière de consommation d'énergie et d'émissions de carbone et pour mieux mesurer les progrès accomplis par rapport à nos objectifs.
2. En partenariat avec Watershed, nous avons continué à améliorer nos méthodologies de comptabilisation du carbone pour les portées 1, 2 et 3, afin de garantir que nos évaluations soient aussi complètes que possibles, mais prudentes quand elles doivent l'être.
3. Nous avons mis en œuvre un processus d'examen et d'approbation interne pour signaler les données douteuses en vue d'un éventuel examen plus approfondi et d'une correction éventuelle, afin de garantir l'exactitude des données avant qu'elles ne soient soumises pour l'établissement de rapports internes et externes.
4. Pour la première fois, nous avons fait appel à Apex, un vérificateur indépendant, qui a réalisé un examen d'assurance limité de nos principaux paramètres environnementaux, y compris nos émissions de portée 1 et 2 et les progrès réalisés pour atteindre l'objectif de 100 % d'électricité renouvelable.

Les données environnementales divulguées dans ce rapport sont principalement utilisées pour quantifier l'impact de notre entreprise sur l'environnement, analyser nos progrès et nos opportunités, développer notre stratégie de développement durable et nos plans d'action, et impliquer les parties prenantes internes et externes.

L'inclusion et la culture d'entreprise

Notre culture et nos valeurs

Nous nous efforçons de générer une culture d'entreprise dans laquelle tous nos employés se sentent libres d'être eux-mêmes sur leur lieu de travail. Pour nous, cela signifie que nous vivons les valeurs qui définissent ce que nous sommes et ce que nous défendons, la manière dont nous prenons soin de nos employés, dont nous les aidons à progresser et dont nous accélérons la mise en œuvre de nos engagements en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) au sein de nos communautés et de notre entreprise.

Notre culture se reflète également dans le lieu et la manière dont nous travaillons. Lorsque la pandémie a frappé, comme de nombreuses autres entreprises, nous avons adopté le travail à distance. Grâce à nos outils et technologies basés sur l'informatique du cloud, nous avons continué à travailler ensemble, même séparément. En laissant derrière nous cette pandémie, nous nous dirigeons vers un mode de travail hybride dans lequel une partie de nos employés travaillerait entièrement à distance tandis que l'autre travaillerait en mode hybride (depuis nos bureaux au moins deux jours par semaine). Au fil du temps, nous avons constaté que non seulement nous pouvons continuer à être productifs lorsque nous travaillons à distance, mais que nous nous épanouissons d'autant plus. Nous avons pu être plus inclusifs, nous avons pu rencontrer les talents là où ils se trouvaient (de plus en plus loin des bureaux), nos collaborateurs se sentaient encore plus motivés (comme le démontrent les résultats de notre enquête auprès du personnel), nos dirigeants s'étaient bien adaptés à la direction à distance, et la flexibilité était un argument clé pour fidéliser nos collaborateurs et en attirer de nouveaux. Nos attentes (et celles de nos collègues) quant à notre façon de travailler ont changé.

En 2022, nous avons fait évoluer notre mode de travail à l'ère du digital pour l'adapter à cette nouvelle ère du travail à distance, en supprimant les obligations de jours par semaine au bureau et en faisant en sorte que 98 % de nos employés travaillent principalement à distance, tout en leur offrant la flexibilité et le choix de déterminer où ils travaillent le mieux, que ce soit à la maison, à partir d'un lieu de travail Zendesk ou d'un autre endroit, en un mot, en étant totalement flexibles. Nous sommes conscients que l'avènement de l'ère du digital ne signifie pas qu'il ne faut passer que par le digital. Nous connaissons la valeur et la puissance des relations humaines dans la vie réelle, c'est pourquoi nous choisissons de partager de façon intentionnelle des moments pour nous réunir en personne, et avant tout pour créer des liens et faciliter la collaboration.



Tout au long de l'année 2022, nous avons continué à intégrer le digital dans l'expérience de nos employés en créant un centre de connaissances permettant de partager les meilleures pratiques, en élaborant des plans de travail fonctionnels pour donner corps à cette ère du digital pour chaque équipe, en continuant à expérimenter sur notre façon de travailler (par exemple par le biais de réunions hybrides et de clubs communautaires sociaux pour que les gens se connectent au sein de la même localité), et en commençant à réaménager nos bureaux pour que la majorité de l'espace soit consacré à la collaboration et à la création de liens.

Nos employés partagent directement les changements entraînés par l'avènement du digital sur leur vie (« Ce que j'aime dans le digital »). Cela leur a permis de se sentir plus motivés, plus connectés les uns aux autres et plus productifs, et a contribué à générer un environnement de travail plus agréable pour eux-mêmes comme pour leurs proches :



Moins de temps de trajet = plus de temps en famille



Le fait de travailler à distance chez Zendesk m'a permis de découvrir la véritable signification de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. J'ai maintenant plus de temps pour préparer à manger pour mes enfants, les déposer à l'école et les aider dans leurs études. Mes trajets engendrent moins de stress car je n'ai pas besoin de perdre deux heures et demie pour aller au travail. Cela m'a également permis d'économiser de l'argent car je n'ai pas besoin de payer quelqu'un pour s'occuper [de mes enfants]. Mes enfants se sentent maintenant en sécurité parce qu'ils savent que je suis avec eux. Le travail à domicile me permet de passer plus de temps avec ma famille, ce qui m'aide à aborder mes tâches de manière productive et avec plus de motivation.



Augela Solis

Analyste de soutien commercial du département de RevOps

Cette flexibilité totale m'a permis de passer plus de temps avec mon fils pendant la semaine. Si je devais faire la navette entre mon domicile et mon bureau, le temps de trajet ferait que je ne verrais probablement pas mon fils, puisque je partirais vers 7h30 (alors qu'il dort encore) et que je reviendrais à 19h (alors qu'il serait endormi). Je suis ravie de pouvoir créer davantage de souvenirs avec ma famille.



Dave McGinn

Ingénieur logiciel senior



La flexibilité pour se connecter avec des collaborateurs dans le monde entier



Cet avènement du digital m'a permis de travailler de manière bien plus positive. J'ai l'occasion de coordonner, de collaborer et de passer du temps avec des collègues du monde entier. Je me sens plus connectée que jamais.



Beryl Baker

Responsable de la production créative

J'ai passé deux mois à travailler depuis Lisbonne, au Portugal. Nous avons un petit Airbnb confortable dans un quartier central avec une ambiance très locale. Même si je devais me lever très tôt pour m'accorder avec les fuseaux horaires de l'Asie, mon fuseau horaire était également plus favorable pour participer à des réunions d'équipe avec des participants du monde entier. J'en suis vraiment ressortie avec le sentiment d'être mieux connectée à mes pairs et à mes partenaires commerciaux, où qu'ils soient sur la planète. Je suis revenue à Singapour rafraîchie et revitalisée.



Alaina Franklin

Vice-présidente régionale du succès client



La flexibilité pour le développement personnel



Pour moi, l'ère du digital offre plus de flexibilité en faveur de mon développement personnel. Au cours des deux dernières années, alors que je n'avais pas à me déplacer pour aller au travail et que je pouvais gérer mon temps plus efficacement, j'ai eu l'occasion de suivre deux programmes de développement personnel et de management. Les programmes m'ont permis d'acquérir des connaissances en matière de management et de meilleures pratiques en dehors de mon propre environnement de travail, avec un coach externe, des pairs et des tuteurs. J'ai eu l'occasion d'en apprendre davantage sur ces notions et je peux mettre ces enseignements en pratique chaque jour chez Zendesk, au fur et à mesure que je progresse dans ma carrière.



Maria Di Martino

Responsable de groupe du département Communications



La flexibilité pour poursuivre une carrière à de nouveaux endroits



Passer d'une grande ville comme Varsovie à Copenhague a changé ma vie. J'ai toujours rêvé de vivre au bord de la mer, et me voilà. J'ai également déménagé pour trouver un meilleur équilibre entre mon travail et ma famille. En travaillant à domicile, j'ai plus de temps pour partager ma passion avec mes enfants, à savoir la musique, et passer plus de temps avec eux. Mes enfants ont de meilleures chances pour leur vie future, car le Danemark possède l'un des meilleurs systèmes scolaires d'Europe. Ils parleront au moins trois langues couramment : le polonais, le danois et l'anglais, et peut-être encore d'autres. Je suis très heureux de cette opportunité, impossible avant l'avènement du digital.



Sebastian Ciejak

Responsable du succès clients

Prendre soin de nos employés

La politique d'avantages sociaux de Zendesk prend en compte la santé mentale en la considérant comme **la prise en charge de la personne dans son ensemble et sur tous les aspects de son bien-être**. Il existe un lien établi entre santé mentale et santé physique, ainsi qu'avec les autres facettes de la vie d'un employé, c'est pourquoi nous adoptons une approche holistique qui englobe les éléments suivants :

- **Bien-être physique** : l'activité physique et les exercices de pleine conscience avec des partenaires et des applications de fitness physique et de santé mentale, ainsi que des cours virtuels de yoga, de fitness et de méditation.
- **Bien-être mental** : l'accès à des thérapeutes par le biais de notre plateforme de santé mentale et de notre programme d'aide aux employés, ainsi qu'à une application de santé mentale pour améliorer la résilience et réduire le stress et l'anxiété de nos collaborateurs.
- **Stabilité financière** : l'éducation financière et l'accompagnement offerts par notre plateforme de santé mentale contribuent à réduire l'anxiété liée aux questions financières.
- **Bien-être communautaire et social** : un large éventail de programmes, qu'ils soient compris ou non dans notre programme Total Rewards, qui favorisent l'harmonie entre vie professionnelle et vie privée et renforcent les liens sociaux.

Un soutien inclusif pour nos employés

Prendre soin de nos employés et de leurs familles est fondamental dans notre façon de travailler. L'un des moyens d'y parvenir est d'offrir des prestations de santé et de bien-être inclusives. Le bilan des dégâts physiques et émotionnels de ces dernières années est sans précédent. C'est pour cette raison que nous avons revu notre politique d'avantages sociaux afin de nous assurer que ce que nous proposons corresponde à ce dont nos employés ont besoin, où qu'ils en soient dans leur parcours personnel et professionnel. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples des avantages que nous offrons à nos employés.



Plus de 16 semaines de congé parental rémunéré pour les nouveaux parents, avec accouchement ou non



Des aides pour les procédures de gestation pour autrui, d'adoption et toute autre procédure pour fonder une famille



3 semaines de congé en cas de fin de grossesse, qu'il s'agisse d'un avortement ou d'une fausse couche



10 jours de congé d'urgence, y compris pour prendre soin de vous ou d'autres personnes en cas de COVID-19



L'accès à des ressources en matière de santé mentale et de coaching



Des congés généreux et notre Vendredi libre mensuel (2022)



Une aide à la garde d'enfants via care.com (le cas échéant)



Des congés payés pour les militaires ou les réservistes déployés

“

La politique de Zendesk concernant les congés militaires prolongés a été un cadeau du ciel lorsque j'ai été appelé pour servir dans l'opération Allies Welcome, après la chute de l'Afghanistan. Ce programme m'a permis de me concentrer sur la mission à accomplir sans avoir à m'inquiéter pour des raisons financières. Votre monde entier est bouleversé lorsque vous êtes appelé. Ces bouleversements entraînent des conséquences sur vos capacités à accomplir vos tâches quotidiennes, à répondre aux besoins de votre famille, à vous loger, à vous nourrir, etc. Toute aide offerte par votre employeur est donc extrêmement précieuse et ne passe pas inaperçue.



Nick Klauer

Ingénieur logiciel et sergent d'état-major dans l'armée de réserve des États-Unis

Développer sa carrière chez Zendesk

Nous sommes fiers de notre culture d'entreprise et ravis que nos employés reconnaissent à quel point elle est spéciale.

85 % de nos collaborateurs recommanderaient Zendesk pour la qualité de ses conditions de travail

90 % d'entre eux affirment que Zendesk s'engage en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion

86 % d'entre eux affirment se sentir considérés en tant que personne à part entière sur leur lieu de travail

Nous investissons dans le développement de notre personnel en même temps que nous développons notre organisation. Offrir un accès équitable aux expériences, au places de management et à l'éducation nous permet de devenir meilleurs en tant que personnes, en tant qu'organisation et en tant que communauté. Les gens viennent chez Zendesk pour développer leur carrière. Ce parcours commence dès qu'ils décident de travailler chez Zendesk et se poursuit tout au long de leur développement et de leur carrière.

En 2022, nous avons introduit un cadre raffiné de gestion des performances qui donne la priorité à la croissance et au développement de nos collaborateurs. Il se concentre sur la génération d'une culture d'entreprise avec des attentes claires, où les employés reçoivent un feedback fréquent et constructif qui accélère leur croissance, et où les employés sont formés pour se dépasser, à la fois dans leur rôle actuel et pour atteindre leurs futurs objectifs de carrière.

Rejoignez les champions du service client...

Plus de 1 700 employés ont commencé leur carrière chez Zendesk en 2022 grâce à un programme d'intégration des nouveaux employés 100 % virtuel.

- **Recevoir et donner** : durant l'intégration des nouvelles recrues, les participants ont créé des cartes « Je pense à vous » à destination des collègues confinés chez eux ou d'autres partenaires de la Fondation Zendesk. De plus, les collaborateurs ont reçu une carte-cadeau de 25 \$ à offrir à l'association de leur choix via GlobalGiving. En 2022, des milliers de cartes de vœux ont été fabriquées pour soutenir plusieurs partenaires mondiaux à but non lucratif.
- **Devenez un allié** : afin de soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion à l'échelle mondiale, nous fournissons à tous les collaborateurs un Kit de l'Allié pour les encourager à devenir des alliés dans leurs communautés et sur leur lieu de travail.

... et faites carrière parmi nous

En 2021, nous avons accompagné nos collaborateurs dans leurs évolutions de carrière grâce à des promotions et d'autres formes de mobilité interne, en leur offrant des changements de poste et l'accès à de nouvelles expériences.

En 2022, **17,2 % de nos employés ont été promus** et **11,6 % ont changé de rôle** et gagné en flexibilité.

Les attentes de la direction

Nous sommes conscients que nos dirigeants ont un rôle à jouer pour faciliter les parcours de carrière de nos collaborateurs en donnant vie à leurs aspirations d'évolution et de développement. Nos comportements de management inclusifs favorisent l'équité dans toutes nos pratiques de gestion des talents et contribuent à la diversité de notre communauté. Nos principes en matière de management inclusif sont les suivants : **se diriger soi-même, diriger l'entreprise et diriger l'équipe.**

Lorsque nos dirigeants incarnent ces principes, ils favorisent la cohésion et la collaboration au sein de notre entreprise pour faire de Zendesk une entité plus efficace et plus courageuse.



La mise en œuvre d'un leadership inclusif à grande échelle est essentielle pour façonner l'avenir de Zendesk. Les dirigeants ont un impact quotidien sur l'expérience des candidats et des collaborateurs, par leur comportement et par la façon dont ils incarnent nos valeurs. » Nos dirigeants jouent un rôle essentiel pour offrir plus de capacités à notre communauté diversifiée, mondiale et digitale, pour passer de notre statut de « grand » à celui d'« iconique ».



Michelle Saurin

Directrice principale du développement des talents et du leadership chez Zendesk

Se diriger soi-même

Montrer l'exemple

- **Soyez responsable** de ce que vous délivrez
- **Communiquez** de façon claire et engagée
- **Soyez flexibles**

Dirigez votre équipe

Forgez des liens forts

- **Favorisez le sentiment d'appartenance** et un management inclusif
- Incarnez des **modes de travail** à l'ère du digital
- **Développez-vous** et favorisez le développement des autres

Diriger l'entreprise

Prenez de la hauteur

- **Collaborez** de manière interfonctionnelle
- **Connaissez notre activité, nos clients** et notre produit
- **Concentrez-vous sur les résultats et l'impact**



1 700+

collaborateurs ont suivi un programme d'apprentissage formel



6 000+

utilisateurs actifs ont validé plus de 260 000 éléments au sein de notre plateforme d'apprentissage et de développement



1,76 M de dollars

de dollars d'allocations d'apprentissage ont été dépensés pour répondre à des besoins de développement personnel

“

Mon coach m'a appris à aborder les conversations et les interactions de manière à créer un environnement gagnant-gagnant vraiment positif, et à considérer les défis rencontrés comme un objectif commun à atteindre ensemble. Cette nouvelle façon d'aborder les interactions a changé ma vie et aura un impact permanent sur mon bien-être et ma réussite. Je vous en suis très reconnaissant !

Participant au programme BetterUp

Développer une culture diversifiée, équitable et inclusive

Accountability Leadership Sprint

Formation en direct et structurée, dispensée pendant 10 semaines aux dirigeants de Zendesk ; lancement d'un parcours asynchrone gratuit, à suivre à son propre rythme.

Plus de 600 participants

Ignite

Programme de mentorat et de coaching conçu pour développer et faire évoluer nos talents les plus performants et sous-représentés.

110 participants

Accelerate

Programme de leadership pour les cadres moyens et supérieurs, axé sur le leadership dans des environnements en hypercroissance et en hyperchangement.

Plus de 120 participants

BetterUp

Programme de coaching personnel dont le but est d'aider les éléments les plus performants à s'épanouir en tant que personne et de les motiver à prendre position en tant que leader.

Plus de 3 000 séances de coaching

Illuminate

Programme Zendesk de formation aux bases du management pour les nouvelles recrues aux rôles de responsables ou les personnes nouvellement promues, axé sur le développement de compétences interpersonnelles facilement applicables.

290 participants

Fondamentaux du management

Atelier trimestriel et guide asynchrone complémentaire posant les bases des attentes en matière de direction chez Zendesk.

224 participants aux ateliers

Semaine de l'emploi

Semaine dédiée à tous les employés, destinée à les motiver à prendre en main leur carrière et à saisir les opportunités pour soutenir le développement continu de leur carrière.

1,164 participants

Nos communautés d'employés

Les communautés d'employés (CE) jouent un rôle essentiel dans la création de notre culture d'intégration. Celles-ci font entendre la voix des groupes sous-représentés, que ce soit au sein de Zendesk ou en-dehors, et offrent des espaces où chacun peut se sentir accueilli, soutenu et autonomisé. Les communautés d'employés ont un impact direct sur notre activité et sur notre culture en mettant l'accent sur les points suivants :

- **Carrière** : aider les dirigeants de demain à émerger et développer nos réseaux de talents
- **Connexion** : renforcer les liens et le sens de l'appartenance
- **Communauté** : étendre notre portée sur le marché et notre impact externe
- **Culture** : renforcer l'équité et l'inclusion



“

Tout au long de l'année 2022, la communauté d'employés The Village en région EMEA a permis de connecter des parents et des aidants dans toute l'Europe, grâce à des échanges vivants sur nos canaux Slack et au cours d'événements conçus pour que les membres de notre communauté se sentent appréciés et bienvenus. L'un de nos moments forts de 2022 a été l'organisation d'une réunion informelle avec une dirigeante marketing, mère et coach en développement professionnel bien connue en Europe pendant la Semaine de l'inclusion de Zendesk (région EMEA). Les participants ont déclaré que l'événement était particulièrement chaleureux et, en tant que responsables de la communauté d'employés The Village, nous nous réjouissons de savoir que les aidants au sein de Zendesk peuvent compter sur leur entreprise pour prendre soin d'eux.



Saskia Stähle-Thamm, directrice de la communication, et **Dee Costello**, associée en charge du recrutement des talents, co-responsables mondiales de The Village



Faire partie de l'équipe de direction de Women at Zendesk a été une expérience extraordinaire. J'ai rencontré des collègues de toutes les régions et de tous les départements, qui ont partagé leurs expériences et leurs meilleures pratiques. En participant à cette communauté, je me sens soutenue, écoutée et comprise. Je me sens également plus proche de mes collègues. Je suis très fière des événements mondiaux que nous avons organisés et qui ont offert de véritables occasions d'apprendre, d'informer, de partager et de se connecter autour de causes communes, telles que l'autonomisation et le rôle d'allié au quotidien.

Céline Foubert

Responsable senior marketing
grand compte en France et
responsable mondiale
de Women at Zendesk



Nos cercles de pairs

L'un des points forts des initiatives de nos communautés d'employés en 2022 a été le lancement de nos cercles de pairs, dirigés par notre communauté d'employés Mosaic. Ces cercles consistent en une série de discussions informelles entre des cadres supérieurs et un groupe restreint de membres des communautés d'employés (maximum 10 participants par cercle) pour discuter de sujets de développement professionnel sélectionnés par nos employés. En outre, la communauté d'employés a établi des listes de livres recommandés par nos cadres pour favoriser le développement personnel et professionnel en continu des membres des communautés d'employés. Cette initiative de base a permis d'exposer les membres à différents thèmes sur ce sujet et a offert à nos divers groupes d'employés un accès direct aux cadres supérieurs qui ont pu créer avec eux des liens étroits.

Investir dans les responsables des communautés d'employés

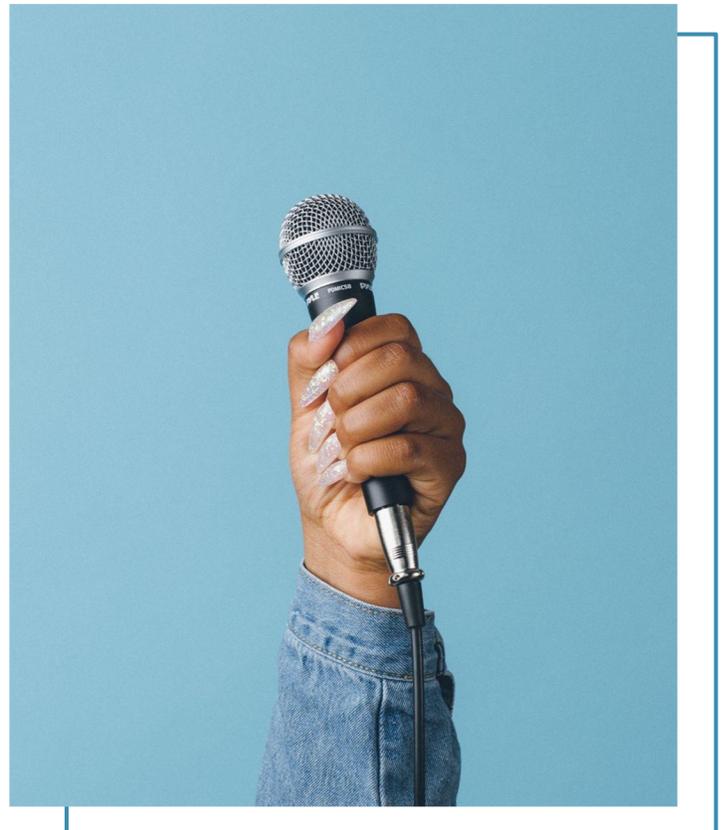
En reconnaissance de la contribution des responsables de nos communautés d'employés et du rôle important qu'ils jouent au sein de l'entreprise, Zendesk est fier de s'associer à BetterUp. Ce partenariat leur permet de bénéficier d'un coaching professionnel individuel en direct et d'expériences digitales dynamiques et personnalisées qui leur permettent d'accélérer leur développement professionnel à long terme et de favoriser leur épanouissement personnel.

“

2022 a été une année marquante pour le développement des membres de nos communautés d'employés. Nous avons collaboré avec Mosaic, Women at Zendesk et Zendesk Pride pour organiser plus de 10 cercles de pairs ouverts à nos membres. Chacun de ces cercles a été l'occasion de permettre à un haut responsable de se présenter pour aborder des sujets allant de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, au pouvoir et à l'influence, en passant par la négociation et l'authenticité du management. Ces conversations ont fourni des informations précieuses aussi bien à nos dirigeants qu'à nos employés.



Yvonne Chavez, responsable senior marketing produit et responsable du comité de développement professionnel pour Mosaic



Équité salariale

L'une de nos priorités en matière de rémunération globale est l'équité salariale, contrôlée au niveau du genre à l'échelle mondiale, et au niveau de la race et de l'origine ethnique aux États-Unis.

Nous investissons dans une étude annuelle sur l'équité salariale (réalisée par un organisme indépendant) qui évalue chacun des éléments suivants : la rémunération directe totale, le salaire de base, les primes et les actions. Nous réalisons notre analyse en prenant en compte les différents sites, fonctions, pays et niveaux d'emploi pour nous assurer qu'elle soit complète.

Cette étude nous permet d'évaluer rapidement et efficacement nos pratiques et d'identifier et de traiter de manière appropriée toute disparité statistique identifiée. Elle nous aide également à remédier de manière proactive aux disparités susceptibles de survenir. Nous pensons qu'il s'agit de la manière la plus complète et la plus juste de déterminer l'équité salariale.

Nous nous engageons à veiller à ce que tous nos collaborateurs soient équitablement récompensés pour leur travail, qu'il s'agisse de leur salaire de base, de primes ou de programmes d'avantages sociaux. Nos programmes de récompense sont conçus spécifiquement pour gratifier la contribution de nos employés à la création de valeur et aux résultats de l'entreprise.

Notre engagement en faveur de la transparence de nos pratiques salariales est essentiel pour instaurer un climat de confiance avec nos employés. Cette transparence garantit le respect de nos valeurs et de notre engagement à offrir un environnement de travail véritablement inclusif et équitable.

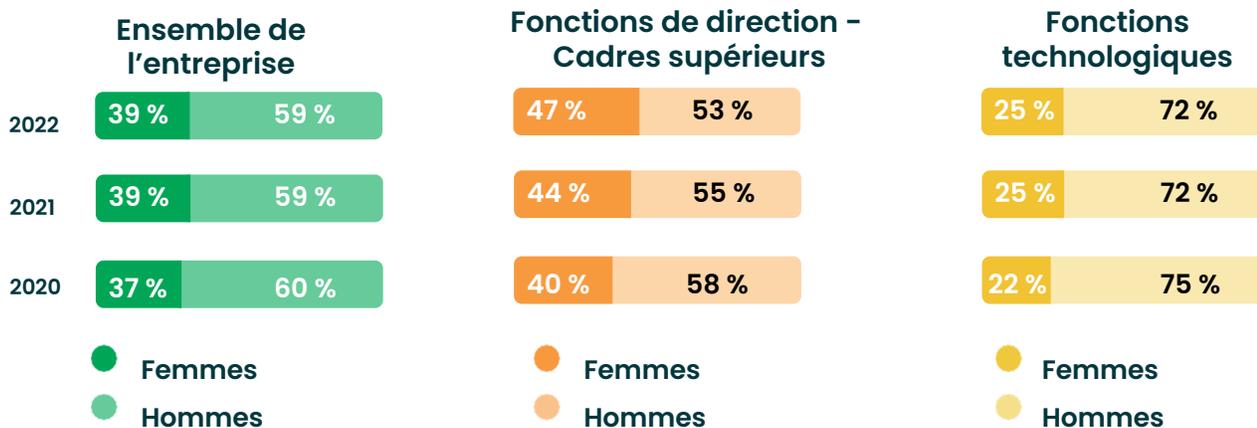


Progresser en matière de représentativité

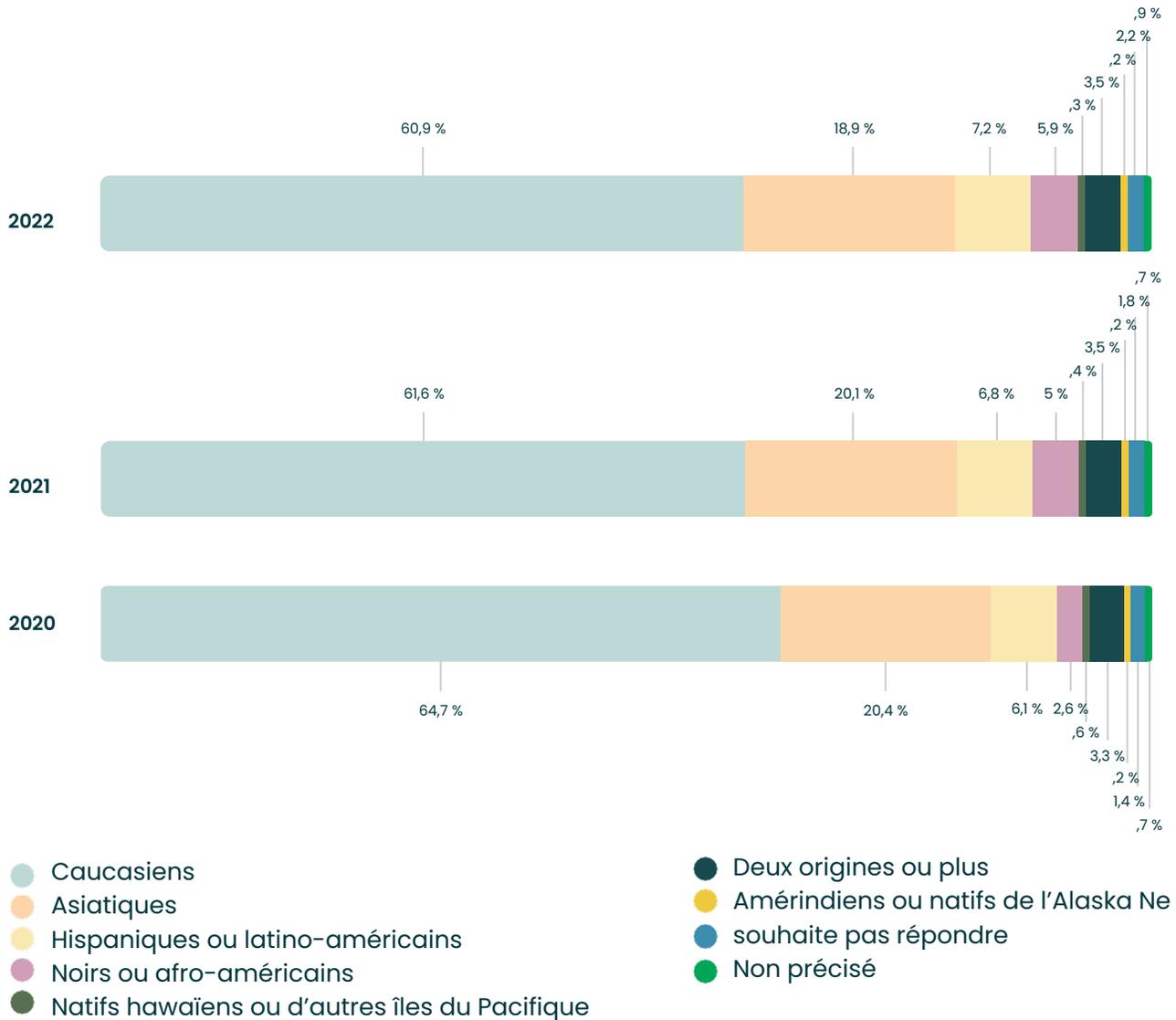
La diversité de la représentation de nos collaborateurs est restée une priorité en 2022. Même si nous avons dû, comme de nombreuses entreprises du secteur technologique, faire face à des conditions difficiles en matière d'embauche, nous sommes fiers d'avoir pu réaliser des progrès importants dans la poursuite de nos objectifs. En plus de nous concentrer sur la diversité de notre vivier de talents, nous avons également investi dans le développement de nos talents les moins représentés. Les programmes menés par BetterUp, l'Executive Leadership Council et edX, un programme détenu par 2U, en sont des exemples parlants. **Voici comment nous avons fait bouger les choses en matière de représentation en 2022 :**



Représentation des genres (dans toute l'entreprise)



Représentation d'origines ethniques (États-Unis uniquement)



Certification Mansfield 2.0

En 2022, l'équipe juridique de Zendesk a fait partie des 40 équipes juridiques et cabinets d'avocats des États-Unis à obtenir la [certification Mansfield 2.0](#). L'obtention de la certification 2.0 signifie que notre équipe juridique prend en considération la constitution de groupes de candidats composés d'au moins 50 % de femmes, de personnes issues de minorités, de la communauté LGBTQ+ et en situation de handicap pour les postes à pourvoir, pour les promotions et pour l'offre d'opportunités de management.

Un partenariat pour amplifier notre impact

Zendesk investit dans des organisations qui réalisent un travail vraiment innovant et inspirant dans le domaine de la diversité, de l'équité et de l'inclusion afin d'étendre notre portée et de soutenir leurs actions. Nous sommes fiers de nous associer à ces organisations pour promouvoir une culture plus inclusive pour nos employés et nos communautés.

“

Nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés et nous restons déterminés à obtenir des résultats équitables et des tangibles afin que des personnes issues de milieux très divers s'épanouissent chez Zendesk et que nous puissions amplifier notre action sur l'ensemble de nos communautés et celles de nos clients. Ce voyage ne fait que commencer, et nous savons que nous avons besoin de la contribution de chacun d'entre nous pour atteindre nos objectifs et opérer un véritable changement.



Megan Kollar Dwyer
Responsable de la diversité, de l'équité et de l'inclusion



Accessibilité

Nous voulons que toute personne accédant à Zendesk à l'aide d'une technologie d'assistance vive une expérience positive et réussie. Le secteur du service à la clientèle est une source d'emplois pour des millions de personnes, et si des gens ne peuvent pas utiliser notre technologie, ils ne peuvent pas accéder à ces emplois. Par ailleurs, comme nous développons des logiciels de service à la clientèle pour d'autres entreprises, il nous incombe de veiller à ce que leurs clients puissent obtenir de l'aide, quelle que soit la manière dont ils accèdent à la technologie ou appréhendent le monde.

L'objectif de notre organisation de développement de produits n'est pas seulement de répondre à la norme de l'industrie, à savoir WCAG 2.1 AA, mais d'aller au-delà dans la mesure du possible.

En 2022, l'accessibilité est restée pour nous une priorité absolue :

- Nos améliorations en matière de qualité se poursuivent pour chacune de nos expériences offertes aux utilisateurs finaux et aux agents. Nos équipes sont responsables de l'application des meilleures pratiques tout au long du cycle du produit, de la conception aux essais finaux. Nous sommes également en train d'étendre notre programme d'audit externe à tous les produits Zendesk.
- En 2022, nous avons lancé un nouveau programme de formation dans le but de faire participer chaque année plus de 200 employés de Zendesk à des ateliers pratiques de conception et de codage.
- Nous avons également renforcé notre équipe de base chargée de l'accessibilité des produits et disposons désormais de plus d'ingénieurs en accessibilité pour fournir des services d'experts en matière de conception, de développement et de test, en plus de ce qui est déjà fait par les équipes chargées des produits.



Nos mesures d'ESG

Entreprise	EXERCICE 2022	Cadre
Nom de l'organisation	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Produits et services	<u>Produits et services</u>	GRI 102-2
Emplacement du siège social	San Francisco	GRI 102-3
Déclaration du PDG	Page 4	GRI 102-14
Période étudiée	1er janvier 2022 - 31 décembre 2022	GRI 102-50
Cycle de reporting	Annuel	GRI 102-52
Opérations sociales	EXERCICE 2022	Cadre
Dons (Fondation Zendesk)	\$2 524 000	
Programmes d'amélioration des compétences des employés	Page 30	GRI 404-2
Engagement des employés ²	83 % ³	TC-SI-330a.2
Heureux de travailler chez Zendesk ⁴	81 %	
Recommande Zendesk pour la qualité de ses conditions de travail ⁵	85 %	
Politique en matière de droits de l'homme	<u>Politique de Zendesk en matière de droits de l'homme</u>	GIR 412-1
Code de conduite des fournisseurs	<u>Code de conduite des fournisseurs</u>	GIR 414-1
Diversité des fournisseurs	<u>Code de conduite des fournisseurs</u>	
Politique d'utilisation acceptable	<u>Politique de contenu et de conduite des utilisateurs</u>	GIR 102-16

¹ Les chiffres présentés ici ne concernent que les employés réguliers et ne concernent pas les employés à durée déterminée et les stagiaires.

² Deux questions sont à l'origine de l'évaluation du niveau d'engagement des employés : (1) Êtes-vous heureux de travailler chez Zendesk ? (2) Recommanderiez-vous Zendesk pour la qualité de ses conditions de travail ?

³ Les données de 2022 reflètent les résultats de l'enquête de mai 2022.

⁴ Ce chiffre comprend les employés qui ont répondu par 4 ou 5 sur une échelle de 5, où 1 = Pas du tout et 5 = Très heureux. Les données de 2022 reflètent les résultats de l'enquête de mai 2022.

⁵ Ce chiffre comprend les employés qui ont répondu par 4 ou 5 sur une échelle de 5, où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord. Les données de 2022 reflètent les résultats de l'enquête de mai 2022.

Diversité	EXERCICE 2022	Cadre
Évaluation de l'égalité des salaires	Oui	GIR 405-2
Représentation des genres⁶		
Fonctions technologiques (monde) ⁷		TC-SI-330a.3
Femmes	25,4 %	
Hommes	74,6 %	
Direction mondiale (cadres supérieurs)		
Femmes	46,5 %	
Hommes	53,5 %	
Ensemble de l'entreprise		
Femmes	39,1 %	
Hommes	59,2 %	
Représentation des origines ethniques⁸		GIR 405-2 TC-SI-330a.3
Caucasiens	60,9 %	
Asiatiques	18,9 %	
Hispaniques ou latino-américains	7,2 %	
Noirs ou afro-américains	5,9 %	
Natifs hawaïens ou d'autres îles du Pacifique	0,3 %	
Deux origines ou plus	3,5 %	
Amérindiens ou natifs de l'Alaska	0,2 %	
Ne souhaite pas répondre	2,2 %	
Non précisé	0,9 %	

⁶ Remarque : les données manquantes et les refus de se prononcer ne sont pas comptabilisés. Zendesk reconnaît que l'identité de genre n'est pas binaire et s'engage activement à refléter de manière plus inclusive le spectre complet des identités de genre.

⁷ Zendesk classe les collaborateurs technologiques par poste. Les postes techniques reposent en majeure partie sur des connaissances et des compétences dans des domaines tels que l'ingénierie et les mathématiques. En 2020, nous avons mis à jour notre liste de postes technologiques répondant à ces critères et actualisé les données de référence de 2019 pour refléter cette nouvelle gamme de postes.

⁸ Les données relatives à l'origine ethnique sont collectées uniquement auprès des employés basés aux États-Unis.

Gouvernance	EXERCICE 2022	Cadre
Structure de gouvernance	<u>Équipe de direction</u>	GIR 102-18
Plus haute instance dirigeante en charge des questions d'ESG	Le conseil d'administration supervise le comité d'ESG	GIR 102-29
Politique de cookies Zendesk	<u>Politique Zendesk relative aux cookies intégrés aux produits</u>	TC-SI-220a.1
Politique de confidentialité des données	<u>Confidentialité et protection des données Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Code de conduite	<u>Code de conduite</u>	102-16

Mesures environnementales ⁹	EXERCICE 2022	Cadre
Stratégie et gestion		
Politique environnementale	<u>Politique environnementale de Zendesk</u>	Principe 7 du PMNU
Objectif de 100 % d'énergies renouvelables	Oui	GRI 302-4 Principes 8 et 9 du PMNU
Discussion sur l'intégration des considérations environnementales dans la planification stratégique des besoins des centres de données	<u>Rapport d'impact mondial 2021</u>	TC-SI-130a.3 Principe 8 du PMNU
Initiatives de réduction des émissions	<u>Durabilité Zendesk</u>	GRI 305-5 Principe 8 du PMNU
Engagements concernant la chaîne d'approvisionnement sur les questions liées au climat	Oui	GRI 308-1 Principe 8 du PMNU

⁹ Les processus de compte-rendu volontaire en matière d'environnement de Zendesk s'appuient sur les principaux cadres ci-dessous :

- La norme Sustainable Accounting Standards Board (SASB) pour le secteur des technologies et des communications, de l'informatique et des services informatiques
- Les normes Global Reporting Initiative (GRI)
- Les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU)

Engagements et progrès en matière d'environnement		
100 % d'énergie renouvelable	Atteint	GRI 302-4
Produit neutre en carbone	Atteint	
Émissions de portée 1 et 2 basées sur le marché (MTCO2e)	864	GRI 305-1, 305-2
Pourcentage de compensation	100 %	GRI 305-1, 305-2
Émissions résiduelles de portée 3 dans la chaîne de valeur des produits (MTCO2e)	14 016	GRI 305-3
Pourcentage de compensation	100 %	GRI 305-3
Déplacements neutres en carbone	Atteint	GRI 305-3
Émissions résiduelles de portée 3 liées aux voyages d'affaires et aux déplacements domicile-travail (MTCO2e)	5 871	GRI 305-3
Pourcentage de compensation	100 %	GRI 305-3
Objectifs SBT	Engagement pris	Principe 8
Investissements dans l'élimination du carbone	Engagement pris	Principe 8
Émissions de gaz à effet de serre		
Émissions par portée (MTCO2e)		
Émissions de portée 1	862	GRI 305-1
Émissions de portée 2 (basées sur la localisation)	1 229	GRI 305-2
Émissions de portée 2 (basées sur le marché)	2	GRI 305-2
Émissions de portée 3	47 221	GRI 305-3
Émissions de portée 3 par catégorie (MTCO2e)		
Biens et services achetés	36 876	GRI 305-3
Biens d'équipement	3 750	GRI 305-3
Activités liées à la consommation de combustibles et d'énergie	626	GRI 305-3
Déchets produits au cours d'activités opérationnelles	75	GRI 305-3
Voyages d'affaires	2 613	GRI 305-3
Déplacements des salariés	3 258	GRI 305-3
Émissions dues au transport	644	GRI 305-3
Émissions facultatives de portée 3 liées aux déplacements domicile-travail des employés	2 614	GRI 305-3
Actifs loués en amont	23	GRI 305-3

Énergie		
Transition vers des sources d'énergie 100 % renouvelables	100 %	GRI 302-4
Consommation totale d'électricité (MWh)	3 184	GRI 302-1
Consommation d'électricité dans le cadre d'un programme d'énergie verte auprès de leur fournisseur d'électricité (MWh)	1 834	GRI 302-1
Consommation d'électricité disposant de certificats d'attributs énergétiques (EAC) de haute qualité (MWh)	1 350	GRI 302-1
Consommation totale d'énergie (MWh)	7 398	GRI 302-1

Consommation d'électricité et émissions de portée 1 et 2 basées sur le marché, par ville			
Ville	Consommation d'électricité (MWh)	Consommation d'énergie (MWh)	Cadre
Par ville			GRI 305-2
Dublin	285	1 164	
Copenhague	28	68	
Cracovie	227	227	
Londres	71	71	
Madison	222	493	
Melbourne	203	301	
Montpellier	22	48	
Montréal	194	238	
San Francisco	1 329	4 169	
Singapour	181	181	
Taguig	350	350	
Tokyo	71	88	

