

Rapport d'impact mondial 2023



Sommaire

- 1** À propos du rapport
- 2** Gouvernance
- 3** Impact social chez Zendesk
- 4** Durabilité environnementale
- 5** Notre culture et nos valeurs
- 6** Annexe de données

À propos du rapport

[Retour à la table des matières](#)

Le Rapport d'impact mondial 2023 est notre cinquième rapport annuel qui détaille nos progrès en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG).

En tant qu'entreprise, nous jouons un rôle essentiel dans la création d'un monde durable où chaque personne est libre de s'épanouir. À cette fin, nous restons engagés à communiquer nos progrès en matière d'initiatives d'ESG.

Les données présentées dans ce rapport se limitent aux opérations de l'entreprise pour l'exercice 2023 (du 1er janvier au 31 décembre 2023, sauf indication contraire). Les données de ce rapport peuvent contenir des chiffres approximatifs ou arrondis sur la base des meilleures données disponibles.

Zendesk a mis en place un comité d'ESG composé de membres de la direction pour assurer le suivi des questions environnementales, sociales et de

gouvernance. Ce comité se réunit pour fournir des orientations et une évaluation des priorités en matière d'ESG. Ces priorités et les progrès réalisés font également l'objet d'un examen par le Comité d'audit du Conseil d'administration de Zendesk.

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 (PMNU). Les mesures de performance sont disponibles en annexe. Les mesures et données quantitatives 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.

La direction et les parties prenantes clés au sein de Zendesk ont participé à l'évaluation et à la validation des informations présentées dans ce rapport.

Le présent rapport, dans son intégralité, n'a pas été vérifié par un tiers. Une indication est fournie lorsqu'il existe des cas d'assurance par des tiers.

Les marques commerciales et de service mentionnées dans ce rapport sont fournies à titre de référence.



Message de notre PDG

Chez Zendesk, notre responsabilité va au-delà du service à nos clients, à nos employés et à nos actionnaires, elle s'étend à notre communauté mondiale et à notre environnement. Notre vision d'un service exceptionnel est intégrée dans chaque aspect de notre activité, des produits que nous fabriquons aux communautés sur lesquelles nous avons un impact, en passant par les expériences que nous offrons à nos clients.

En 2023, nous avons poursuivi notre engagement en faveur de la diversité, de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance. Nous sommes convaincus que le fait de disposer d'un personnel diversifié au sein de Zendesk, qui reflète nos clients et leurs consommateurs, aide notre entreprise à prospérer. Pour soutenir nos efforts en matière d'équité, nous avons pris les devants en matière d'équité salariale et de transparence, en publiant de manière proactive des fourchettes de salaires pour tous les postes à l'échelle mondiale.

Enfin, notre étude annuelle indépendante sur l'équité salariale garantit une rémunération juste et équitable pour l'ensemble de notre personnel.

Nos initiatives en matière d'impact social ont mis à profit les compétences de nos employés, la puissance de nos produits et nos ressources collectives pour aider de nombreuses ONG dans le monde entier. Au cours de nos deux semaines dédiées à l'impact mondial, en avril et en octobre, les employés de Zendesk ont consacré leur temps et leurs compétences à des activités d'intérêt collectif, tant en personne que virtuellement. Notre programme Tech for Good a résolu près de 700 000 tickets d'assistance, fournissant des informations essentielles aux bénéficiaires de nos partenaires. En outre, notre initiative de développement des compétences Agents of Change a aidé les diplômés titulaires d'une certification Zendesk à générer environ 1,7 million de dollars de nouveaux salaires.

Sur le front de l'environnement, nous avons réalisé des progrès substantiels. Nous avons maintenu la neutralité carbone dans les opérations liées aux produits et les déplacements des employés, et nous avons atteint une consommation d'énergie renouvelable de 100 % dans nos bureaux. Nos objectifs de réduction des émissions ont été validés par l'initiative SBT, ce qui renforce notre engagement en faveur de l'action climatique. En outre, USA Today nous a classés parmi les 10 premières entreprises les plus actives dans la lutte contre le réchauffement climatique aux États-Unis. Ces efforts en matière de développement durable permettent non seulement de rendre le monde meilleur, mais aussi d'améliorer l'efficacité et la résilience de nos activités.

Avec la publication de notre cinquième rapport sur l'impact mondial, nous renouvelons notre engagement en faveur de ces initiatives essentielles. Nous sommes convaincus qu'il est impératif d'être une entreprise citoyenne responsable pour établir et maintenir la confiance avec toutes nos parties prenantes, et que cet engagement est bénéfique à notre activité.



« Chez Zendesk, notre responsabilité va au-delà du service à nos clients, à nos employés et à nos actionnaires, elle s'étend à notre communauté mondiale et à notre environnement. »

Tom Eggemeier
PDG de Zendesk

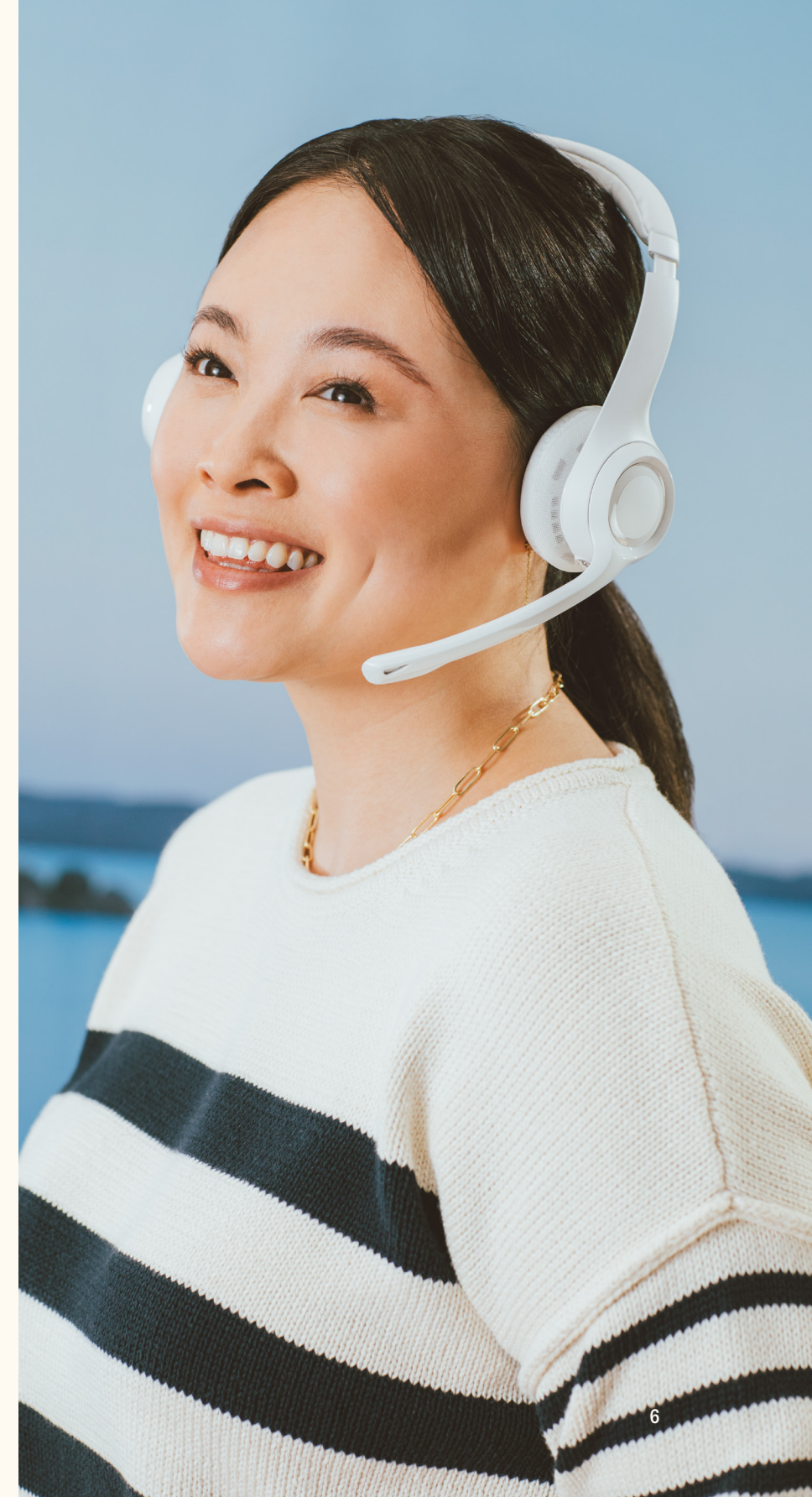


À propos de Zendesk

Chez Zendesk, notre mission est de fournir un service d'exception à chaque individu sur Terre. En tant que leader du secteur dans le domaine des expériences clients, nous aidons les entreprises à tirer le meilleur parti des agents IA, de l'automatisation des workflows et des agents humains au bénéfice de leurs clients et de leurs employés. Nos logiciels et notre expertise permettent aux entreprises de fournir des services qui fidélisent leurs clients et génèrent des revenus à moindre coût. 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.



Gouvernance

[Retour à la table des matières](#)

Notre priorité est de fournir un service exceptionnel fondé sur des pratiques éthiques et responsables. Nous nous engageons à mettre en œuvre des politiques et des pratiques de gouvernance solides qui soutiennent nos employés, nos clients et les communautés au sens large. Nous mettons l'accent sur une gouvernance d'entreprise réfléchie afin de favoriser un environnement propice à un comportement éthique, à l'intégrité et à la surveillance.

Nous sommes convaincus que pour parvenir à une croissance stable et à long terme, nous devons œuvrer à réduire notre empreinte environnementale et à intensifier notre impact sur les communautés dans lesquelles nous opérons. Notre comité d'ESG assure la gouvernance et la surveillance et garantit la coordination et la mise en œuvre des bonnes pratiques dans les différentes fonctions de gouvernance, de risque et de conformité chez Zendesk.



Éthique

Chez Zendesk, nous plaçons l'éthique au cœur de nos opérations. C'est pourquoi, en 2023, sous la direction de notre nouveau vice-président de l'intégrité, de la gouvernance, des risques et de la conformité, nous avons mis à jour notre Code de conduite afin de définir explicitement ce que signifie faire partie d'une entreprise responsable. Le Code établit des lignes directrices en matière de conduite éthique, pour la lutte contre la subornation et la corruption, ainsi que des directives relatives au respect des lois et réglementations internationales. Il donne accès à une ligne téléphonique pour rendre compte anonymement de toute violation.

Conformément à notre intention de favoriser une culture qui valorise la conformité de manière proactive, nous avons ajouté de nouvelles sections au Code de conduite afin de renforcer la prise de parole et d'encourager le partage des informations sur les risques.

Parallèlement à ce Code de conduite révisé, nous avons mis à jour nos différentes politiques d'entreprise, notamment notre politique mondiale de lutte contre la corruption et la subornation, notre politique de dénonciation et notre politique mondiale en matière de commerce et de sanctions. Ces politiques, approuvées par le Comité d'audit de Zendesk, font l'objet d'une surveillance et d'une révision régulières et facilitent une gestion des risques et de la conformité efficace dans un contexte de marché mondial.

Nous nous sommes également penchés sur le pouvoir de l'intelligence artificielle (IA) responsable en 2023 et nous avons mis à jour notre approche de gouvernance en matière d'IA pour les cas d'utilisation de nos produits et employés. Nous avons évalué le paysage réglementaire en constante évolution, publié une déclaration sur notre vision de la création d'une IA responsable, et commencé à consolider notre approche à travers toutes les parties prenantes de l'IA.

Nos modules de formation obligatoires à la conformité couvrent des domaines tels que la gestion des risques, le harcèlement, la protection de la vie privée, la sécurité, la lutte contre la corruption et la fraude. Tous les employés sont tenus de suivre ces modules. Nous avons continué à améliorer notre offre de formation et à doter nos modules de scénarios de risque pertinents. Notre politique mondiale de lutte contre la corruption et la subornation garantit que tous les employés, dirigeants et tiers travaillant en notre nom respectent pleinement les diverses lois anti-corruption, y compris la loi Foreign Corrupt Practices Act des États-Unis, la loi Bribery Act du Royaume-Uni et les lois sensiblement équivalentes dans les pays dans lesquels nous opérons. Notre politique aborde les pratiques commerciales courantes et donne des indications sur les cas où elles peuvent devenir inappropriées ou illégales. Elle indique clairement que Zendesk n'offre et n'accepte aucun pot-de-vin ou dessous-de-table et ne tolère aucune forme de corruption.

En tant qu'entreprise répondant aux normes juridiques et commerciales les plus élevées en matière de comportement commercial, nous soutenons les principes d'abolition de l'esclavage moderne et de la traite des êtres humains, tels que décrits dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies. Nous attendons également 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 et qu'ils respectent notre politique en matière de droits humains. 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 soutenons régulièrement des organisations; que ce soit par le biais du bénévolat ou de dons en argent ou en produits, qui s'alignent sur notre mission de promotion de la dignité, de l'inclusion et du respect de toutes les personnes.

« La facilité et la tranquillité d'esprit sont essentielles pour nos employés au cours de leurs opérations dans un environnement commercial mondial. Nous ne leur compliquerons pas la vie à cause de la menace de quelques mauvais acteurs, mais nous leur demanderons de nous aider à créer les conditions qui empêcheront ces mauvais acteurs de prospérer. »

Dr Hemma R. Lomax

Vice-présidente et conseillère générale associée en matière d'intégrité, de gouvernance, de risque et de conformité



Confiance et protection des données

La confiance est au cœur de nos relations avec nos clients. Nos clients, issus de secteurs aussi divers que les soins de santé, les services financiers, l'administration publique et la technologie, nous confient de grandes quantités d'informations personnelles.

Guidé par notre directeur juridique, notre conseil de la confidentialité et notre responsable de la protection des données, Zendesk s'efforce de suivre les bonnes pratiques du secteur pour garantir la sécurité et la confidentialité des données. Notre comité d'audit supervise régulièrement nos programmes de protection de la vie privée. En outre, nous disposons d'un responsable de la confiance et de la sécurité (CTSO) qui dirige notre stratégie, notre politique et nos processus afin de garantir un haut niveau de sécurité. Pour contrer les menaces liées à la cybersécurité, notre équipe de CTSO se charge de repérer, de traiter et de répondre à ces dangers.

Nous tenons notre Conseil d'administration informé de toute menace potentielle pour notre entreprise et de la manière dont nous y répondrons. Le Comité d'audit informe fréquemment le Conseil d'administration de ces risques.

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). Celles-ci confirment notre engagement à assurer une sécurité de premier ordre pour les données des clients.

Nous sommes fiers de notre programme global de protection des données et de la confidentialité, que nous cherchons constamment à améliorer. Notre équipe chargée de la protection de la confidentialité collabore avec les parties prenantes de tous les services de l'entreprise afin de renforcer la culture de la protection de la confidentialité.



« La confiance et la sécurité sont les fondements de nos relations avec nos clients. Nous consolidons cette base en maintenant rigoureusement un cadre de contrôle solide et en encourageant une culture de gestion proactive des risques. »

Vinay Patel

Responsable de la confiance
et de la sécurité chez Zendesk



Le [Centre de confiance Zendesk](#) offre des informations complètes sur la façon dont nous maintenons la confiance des clients grâce à nos normes de sécurité et de confidentialité. Nous donnons également à nos clients la possibilité de choisir la région dans laquelle leurs données sont hébergées, conformément à notre politique d'hébergement régional des données.

Les fonctionnalités de gestion d'accès telles que les alertes de connexion et l'authentification à deux facteurs font partie de notre service, de même que le stockage sécurisé des données et les outils permettant aux utilisateurs de contrôler leurs données. Chez Zendesk, nous faisons confiance à notre infrastructure de sécurité, qui est examinée par des experts tiers indépendants, pour aider nos clients à créer un environnement sécurisé pour leurs informations.

Pour en savoir plus, consultez [notre Centre de confiance](#).

L'impact social chez Zendesk

[Retour à la table des matières](#)

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.

En bref

Plus de 2 millions de dollars reversés en 2023 par la Fondation Zendesk

60 organisations à but non lucratif ont reçu des dons de la Fondation Zendesk, dont 15 lauréats du prix Tech for Good Impact

99,8 000 \$ reversés à plus de 1 300 organisations à but non lucratif par le biais de notre campagne annuelle de fin d'année de dons des employés.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Fondation Zendesk

Financée par un pourcentage de notre chiffre d'affaires, la Fondation Zendesk cherche à mettre en relation les ressources de Zendesk avec des organisations à but non lucratif qui traitent de problèmes sociaux complexes. Depuis 2015, Zendesk et la Fondation Zendesk ont fait don de plus de 17 millions de dollars à des organisations du monde entier qui soutiennent la communauté, promeuvent la résilience en temps de crise et créent des opportunités de carrière dans le secteur technologique.

« Chez Zendesk, nous savons que nous avons le plus d'impact lorsque nous développons des relations solides avec nos ONG partenaires, que nous comprenons leurs défis spécifiques et que nous les soutenons avec nos ressources distinctes. Grâce à une véritable approche de partenariat, nous nous efforçons de renforcer notre réseau d'ONG ».

Megan Trotter

Vice-présidente de l'impact social et du développement durable,
présidente de la Fondation Zendesk



Soutenir la communauté

En 2023, la Fondation Zendesk a aidé des organisations à but non lucratif qui visent à soutenir leurs communautés et à aider les gens à s'épanouir. Nous associons les subventions de la Fondation au bénévolat de nos employés, dans le but de bâtir des communautés partout où nous nous trouvons.

Cette année, la Fondation Zendesk a accordé une subvention à [Second Harvest Japan](#) pour soutenir leurs efforts, et nos employés de Tokyo ont mis la main à la pâte en emballant des boîtes de repas et des paniers de nourriture pour les familles dans le besoin.

Créer des parcours professionnels dans le domaine des technologies

Le programme Agents of Change de Zendesk soutient les organisations à but non lucratif qui offrent des programmes de qualification et de certification pour combler le manque d'opportunités pour les personnes de couleur, les femmes et d'autres groupes marginalisés ou négligés.

Par le biais d'Agents of Change, la Fondation Zendesk fait don de licences de logiciels Zendesk et d'examens de certification gratuits pour aider les participants à se préparer à des carrières dans le domaine de la CX. Les partenaires à but non lucratif proposent des programmes d'études normalisés et des outils supplémentaires dont leurs étudiants ont besoin pour réussir, notamment l'accès à des ordinateurs, la formation aux compétences de base, la préparation aux entretiens d'embauche et l'orientation professionnelle.

Promouvoir la résilience

La triste réalité est que les crises et les catastrophes se produisent plus souvent qu'elles ne le devraient, qu'elles soient d'origine naturelle ou humaine. C'est pourquoi nous investissons dans des organisations qui apportent une aide d'urgence et défendent les droits humains et la santé.

En 2023, la Fondation Zendesk a soutenu la World Central Kitchen (WCK) et ses efforts pour lutter contre la faim et la pauvreté en période de conflit, de crise et de catastrophe naturelle.

L'organisation a réussi à mettre en œuvre des programmes qui couvrent un large éventail de besoins sociaux, notamment l'hygiène en cuisine, la sécurité alimentaire et l'assainissement, l'enseignement culinaire, et la mise en place de systèmes alimentaires résilients.



Bénévolat

Le bénévolat est un élément essentiel de la culture de Zendesk et nous nous sommes concentrés cette année sur le développement d'opportunités de bénévolat en présentiel et en virtuel qui ont permis aux employés de Zendesk de rencontrer, de soutenir et de se connecter avec des personnes de leur communauté. En 2023, nos employés de 20 pays ont continué à investir leur temps et leur expertise dans des causes qui leur tiennent à cœur en faisant don de plus de 4 900 heures de bénévolat tout au long de l'année.

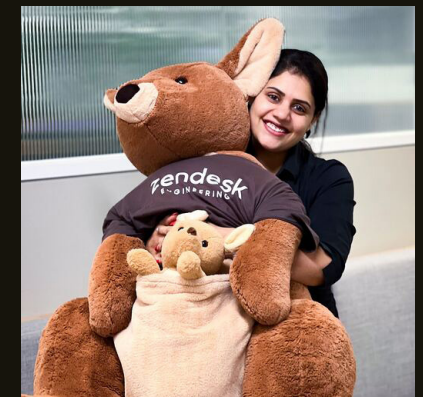
Semaine mondiale pour l'impact

En 2023, nous avons organisé nos deux premières semaines mondiales pour l'impact, l'une en avril et l'autre en octobre. Pendant cette période, des collaborateurs Zendesk du monde entier ont fait cause commune pour être acteurs du changement au sein de nos communautés.

« Investir mon temps dans un travail à impact social est pour moi un moyen extraordinaire de rendre à la société ce qu'elle m'a donné, de rencontrer des personnes partageant les mêmes idées et de travailler à des causes plus importantes pour le bien de tous. S'impliquer apporte beaucoup de positivité à mes journées et alimente les bonnes relations au travail en créant de la confiance et de l'engagement à tous les niveaux. »

Sahitya Pidaparathi

Assistante exécutive senior,
Gestion du programme de développement
de produits à Melbourne



Tout au long de ces deux semaines, les employés se sont présentés en personne et virtuellement pour donner de leur temps à des ONG qui leur tiennent à cœur. En voici les grandes lignes :

- À Manille, nos employés ont préparé 1 800 repas pour 180 enfants en collaboration avec Rise Against Hunger Philippines.
- À Cracovie, nos employés se sont associés à Akademia Przyszłości pour enseigner aux enfants comment créer des projets artistiques et des jeux à l'aide d'outils de programmation interactifs Scratch.
- Par l'intermédiaire de Team4Tech, des employés de la région de Bay, du Singapour et de l'Inde ont collaboré au sein d'équipes interservices pour élaborer des solutions marketing et techniques pour une ONG basée en Inde.

Bénévolat pro bono

Grâce à notre programme de bénévolat pro bono, nous comblons le fossé entre les besoins des ONG et notre expertise professionnelle en associant les compétences de nos employés à des demandes spécifiques. Ces opportunités pro bono enrichissent non seulement l'expérience des employés mais ont également un impact profond sur nos partenaires à but non lucratif. En outre, bon nombre de ces opportunités soutiennent certains de nos partenaires de produits sponsorisés dans le cadre de notre programme « Tech for Good ». En soutenant ces partenaires, les employés peuvent acquérir une solide compréhension de nos produits tout en les utilisant au profit de la société.

Le bénévolat pro bono en chiffres

156

Nombre total de bénévoles

1 739

Nombre total d'heures de bénévolat

365 190 \$

Valeur totale du bénévolat pro bono

28

Nombre total d'associations soutenues

15








Nombre total de pays où les ONG sont implantées

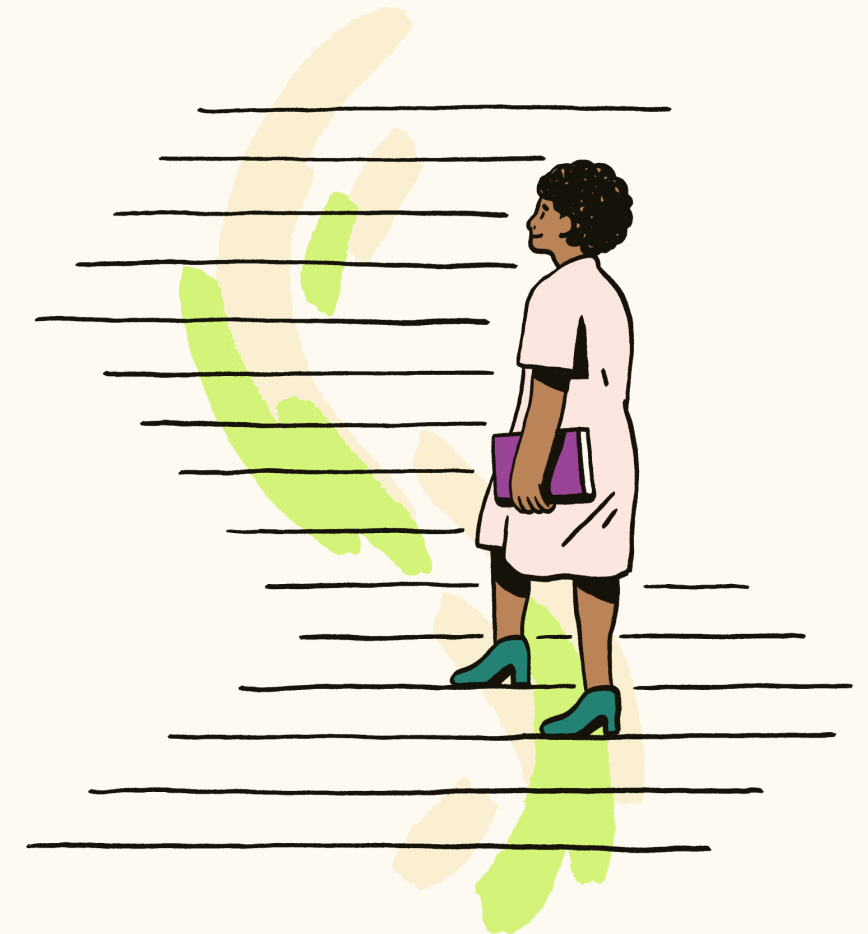
40

Nombre total d'engagements

Vue d'ensemble du programme Tech for Good

Le programme Tech for Good de Zendesk fournit des logiciels gratuits, des financements et l'expertise de ses collaborateurs aux ONG qui s'engagent pour répondre à des urgences sociales. En s'appuyant sur notre technologie, les bénéficiaires de Tech for Good développent leurs services afin d'offrir un meilleur soutien aux communautés dans le besoin.

Impact de Tech for Good en 2023	
	113 ONG soutenues
	10,5 millions de \$ de montant total des dons en logiciels
	81 certifications Agents of Change
	902 000 ONG soutenues
	85 % de score CSAT moyen
	694 000 tickets résolus
	1,7 million de \$ de salaire gagné par les nouveaux Agents of Change



Voici quatre façons dont les ONG ont tiré profit du programme Zendesk Tech for Good en 2023 :

1. IRC Signpost Project est une plateforme digitale innovante destinée à aider les communautés touchées par les crises dans le monde entier. Elle fournit des informations essentielles, souvent vitales, dans les langues locales, pour aider les gens à accéder aux services et à prendre des décisions éclairées. Grâce à la capacité d'assistance multilingue de Zendesk, Signpost a créé des centres d'assistance dans plus de 20 pays, ce qui lui permet d'atteindre un très grand nombre de personnes dans les 48 heures suivant une crise. En conséquence, l'organisation a multiplié ses opérations par dix en l'espace de trois ans. En 2023, Signpost a touché plus de 60 millions de personnes, ce qui lui a permis de remporter le Prix d'Action des Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies en 2023.

2. Spring ACT soutient les victimes d'abus domestiques en leur apportant une aide d'urgence. En utilisant un chatbot, cette équipe dévouée de neuf employés à temps plein et d'environ 80 bénévoles peut fournir un soutien confidentiel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, aux survivants de la violence domestique, où qu'ils soient dans le monde. Connu sous le nom de « Sophia », ce canal de soutien permanent relie instantanément les survivants aux informations et aux ressources dont ils ont besoin pour comprendre leurs droits, collecter des preuves et demander de l'aide.

3. L'Information Technology Disaster Resource Center (ITDRC) a rationalisé son processus de déploiement d'une assistance vitale en cas d'urgence en tirant parti des fonctionnalités de Zendesk Guide. Les bénévoles peuvent désormais trouver des informations actualisées sur les politiques de l'organisation, les ressources en matière de formation et le matériel de terrain disponible. Lorsque le temps est compté, ce portail en self-service permet à l'ITDRC de réduire la charge de travail de son équipe, d'éliminer les

frictions et, en fin de compte, d'être plus efficace dans l'accomplissement de sa mission.

4. Urban Alchemy (UA) est une organisation qui fournit des services de proximité et de soutien aux communautés défavorisées, recueille, achemine et visualise des données via Zendesk, ce qui permet aux praticiens d'améliorer leur réponse et d'accroître leur impact. Dans le cadre du projet CIRCLE, l'équipe reçoit et répond à tous les appels d'urgence non violents liés au sans-abrisme, à la santé mentale et à la toxicomanie. Elle s'appuie sur Zendesk pour collecter des informations sur chaque appel, les acheminer vers leurs ambulanciers et évaluer leurs résultats. Forte de ce précieux retour d'information, elle peut mieux servir la communauté au fur et à mesure que l'organisation se développe.

Prix Tech for Good Impact

En 2023, Tech for Good a organisé la deuxième édition des Impact Awards, un programme ouvert de demande de subvention invitant les organisations à but non lucratif du monde entier à présenter leurs programmes et à demander l'assistance logicielle de Zendesk. Dix-neuf membres du Comité Zendesk Global Social Impact ont examiné plus de 300 candidatures. L'équipe de Zendesk Social Impact a ensuite réduit le nombre de participants à 15 bénéficiaires finaux.

Cinq bénéficiaires ont reçu des subventions de 50 000 \$ et 21 autres organisations ont reçu des subventions comprises entre 5 000 \$ et 25 000 \$, et l'ensemble des 15 candidats ont reçu 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.

Lauréats du prix Tech for Good Impact 2023

AMER	LATAM
StreetCode Academy Closegap IssueVoter WellMoney SYE Initiative	Fundación Compromiso Laboratoria Tierra Grata
EMEA	APAC
WAVE myAgro Solidaridad Fairfood International	Passerelles Numériques Migrasia Medical Pantry

Agents of Change Zendesk

Les cinq premiers bénéficiaires des Impact Awards de cette année rejoindront le programme de formation professionnelle de la Fondation Zendesk, Agents of Change. Le programme accorde des subventions, du matériel d'apprentissage Zendesk, des logiciels gratuits et des examens de certification aux organisations à but non lucratif qui s'efforcent de servir les communautés mal desservies. Avec l'objectif de générer 10 millions de dollars en salaires de nouvelles embauches d'ici la fin de 2024, le programme de formation professionnelle va considérablement s'étendre cette année avec l'inclusion de ces cinq nouveaux bénéficiaires.

« L'accès aux parcours de certification Zendesk a été une ressource majeure pour les apprenants, qui ont pu obtenir des certifications très demandées afin de soutenir leur évolution de carrière et leur potentiel de commercialisation en tant que professionnels de la technologie. »

Matt Velez

Directeur exécutif du National Instructors Institute chez [NPower](#)



Les bénéficiaires du programme Agents of Change 2023 sont les suivants :

Fundación Compromiso : offre gratuitement des formations à l'emploi et d'amélioration des compétences aux personnes âgées de plus de 16 ans confrontées à des obstacles socio-économiques en Amérique latine.

Laboratoria : permet aux femmes en Amérique latine de développer leur carrière dans le domaine de la technologie.

Passerelles Numériques (PN) : fournit des formations d'amélioration des compétences et des opportunités d'emploi pour sortir les jeunes vulnérables de la pauvreté, au Vietnam, au Cambodge, aux Philippines et à Madagascar.

StreetCode Academy: offre une formation technique gratuite aux personnes BIPOC aux États-Unis afin qu'elles puissent accéder à l'économie de l'innovation.

West Africa Vocational Education (WAVE) : répond à la crise du chômage qui touche les jeunes en Afrique de l'Ouest en offrant une formation professionnelle et l'accès à des opportunités d'emploi.



Les lauréats de 2023 rejoindront les ONG primées en 2022, à savoir

KindWork	New York, États-Unis
Jobcare	Dublin, Irlande
Programme Skills to Work d'Asia Foundation	Trois programmes aux Philippines, en Malaisie et en Inde
Nairobites	Nairobi, Kenya
NPower	Siège social à New York, avec plusieurs autres sites aux États-Unis
Somas Projetos Sociais	São Paulo, Brésil
Instituto da Oportunidade Social (IOS)	Siège social à São Paulo, avec une présence dans tout le Brésil
African Refugee Development Center (ARDC)	Aide les réfugiés et les demandeurs d'asile en Israël
Women in Technology (WITU)	Ouganda



Depuis 2022, le programme « Agents of Change » a atteint les objectifs suivants :

175

étudiants diplômés

137

nouveaux agents certifiés

4 MILLIONS DE \$

de salaires gagnés au total par les diplômés à ce jour




Durabilité environnementale

Nous sommes confrontés à une crise climatique mondiale qui touche tous les pays, toutes les entreprises et tous les individus. Selon le dernier [Rapport sur l'écart entre les besoins et les perspectives en matière de réduction des émissions](#) du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), le monde établit des records alarmants en matière d'émissions et de températures, et les émissions mondiales de gaz à effet de serre (GES) doivent diminuer considérablement et rapidement pour atteindre l'objectif de 1,5 °C fixé par l'[Accord de Paris](#).

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 avons pris pour engagement de décarboner toute notre chaîne de valeur et de contribuer à l'effort international pour un avenir neutre en carbone. Notre stratégie « Réduire, atténuer et accélérer »

vise à intégrer la durabilité environnementale dans les principaux aspects de notre activité. Cela comprend notre lieu de travail, le développement de produits, les opérations dans le cloud, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et les déplacements des employés. Loin de notre cœur de métier, nous contribuons au développement de solutions et de technologies innovantes en matière de climat, essentielles à la transition de la société vers un avenir « neutre en carbone ».

Nous avons mis en œuvre des objectifs climatiques ambitieux afin d'être acteurs du changement et d'obtenir des résultats mesurables. En 2023, nous avons fixé de nouveaux [objectifs de réduction des émissions pour respecter la limite de 1,5 °C](#), qui ont été validés et approuvés par l'initiative SBT. Cet engagement garantit que nous réduisons nos émissions avec la vitesse et la portée nécessaires pour sauver notre planète.

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



Objectifs publics	Définitions	Statut
100 % d'énergie renouvelable	Sur une base annuelle, l'achat d'énergie renouvelable et de certificats équivalents à la quantité d'électricité que nous utilisons dans nos bureaux à travers le monde.	Atteint
<u>Produit neutre en carbone</u>	Sur une base annuelle, la réduction autant que possible des émissions de GES générées par les opérations de bureau et le développement de produits de Zendesk (par exemple, la conception de produits, l'hébergement des données et les opérations dans le cloud). Atténuer toutes les émissions restantes ou impossibles à réduire à l'aide de crédits carbone de haute qualité.	Atteint
<u>Déplacements neutres en carbone</u>	Sur une base annuelle, la réduction autant que possible des émissions de GES générées par les voyages d'affaires, les déplacements domicile-travail et le télétravail des employés de Zendesk. Atténuer toutes les émissions restantes ou impossibles à réduire à l'aide de crédits carbone de haute qualité.	Atteint
Investissement dans des solutions d'élimination du carbone de 2023 à 2030	<u>En partenariat avec Frontier et Watershed</u> , l'achat d'un portefeuille diversifié de technologies d'élimination du carbone prometteuses et axées sur l'ingénierie par le biais d'accords de pré-commercialisation ¹ .	Sur la bonne voie
<u>Objectif SBT de 1,5 °C</u>	<p>Nous nous engageons à réduire en termes absolus les émissions de GES des scopes 1 et 2 de nos bureaux de 84,2 % d'ici 2030 par rapport à l'année de référence 2019.</p> <p>Nous nous engageons à continuer à nous approvisionner activement en électricité entièrement renouvelable jusqu'en 2030.</p> <p>Nous nous engageons à ce que 68,4 % de nos fournisseurs en termes d'émissions, actifs dans l'achat de biens et de services, ainsi que de biens d'équipement, aient fixé des objectifs SBT d'ici 2027.</p>	<p>Approuvé par l'initiative SBT.</p> <p>Sur la bonne voie</p>

Nous sommes reconnus par USA Today comme l'un des 10 principaux acteurs en matière de lutte contre le réchauffement climatique et classés Bronze par EcoVadis.



¹ Les accords de pré-commercialisation sont des contrats d'achat de technologie d'élimination du carbone à l'avenir, à un prix prédéterminé, une fois qu'elle est livrée.

Réduire nos émissions

Dans le cadre de notre engagement dans la lutte contre le changement climatique, notre responsabilité première est de réduire les émissions au sein de notre propre chaîne de valeur. Alors que nos activités ont continué à se développer, notre intensité carbone (mesurée en émissions totales par million de dollars de revenu) a diminué de 18 % entre 2020 et 2023. Cette réduction reflète les efforts que nous déployons pour intégrer les objectifs de développement durable dans notre stratégie et nos opérations de base.

Émissions de GES de l'exercice 2023 par scope (tonnes métriques d'équivalents CO2)

● Scope 1	243	(0,4 %)
● Scope 2 (basé sur le marché)	0	(0 %)
● Scope 3	60 287	(99,6 %)



Durabilité du lieu de travail

Nos bureaux loués et nos espaces de co-working sont des pôles où nos employés collaborent et échangent en présentiel. En 2023, un nombre croissant d'employés a choisi un régime de travail hybride, tirant parti des espaces de bureau pour fournir une meilleure assistance client et stimuler la croissance de l'entreprise.

Opter pour des bâtiments plus respectueux de l'environnement

À mesure que nous développons notre portefeuille de bureaux dans le monde, les performances en matière de développement durable sont un critère essentiel dans le choix des nouveaux sites. En 2023, nous avons pris la décision stratégique de transférer nos bureaux de Melbourne dans un bâtiment plus contemporain et durable, à haute performance énergétique.

Ce bâtiment est doté de caractéristiques particulièrement durables, notamment :

- Une évaluation de sa performance de 4 étoiles Green Star par le Green Building Council of Australia
- Fonctionne avec de l'énergie 100 % renouvelable
- Certifié neutre en carbone

S'aligner sur les normes mondiales en matière de bâtiment écologique et de meilleure efficacité énergétique

Nous respectons les normes les plus strictes en matière de développement durable, tant dans la conception que dans la construction de nos espaces de bureaux. En 2023, nos bureaux de Cracovie ont obtenu deux certifications reconnues au niveau mondial en matière de bâtiment écologique : le niveau Or du système Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) et niveau Or de la certification WELL, preuves de notre engagement profond en faveur du développement durable et de la santé des employés. Les bâtiments certifiés LEED et WELL optimisent l'utilisation des ressources naturelles, minimisent leur impact sur le changement climatique et favorisent la santé et le bien-être des personnes.

Nos bureaux de Cracovie font partie des rares espaces locatifs en Pologne à obtenir ces certifications ambitieuses. À ce jour, il s'agit du quatrième aménagement de bureau certifié WELL en Pologne et du premier projet en Pologne à obtenir un certificat WELL dans le cadre de la nouvelle version de la norme WELL Building.



En outre, nous collaborons avec nos propriétaires et nos partenaires locaux pour identifier et mettre en œuvre des mesures d'économie d'énergie visant à réduire les émissions.

Par exemple, nos bureaux de Madison, dans l'État du Wisconsin, aux États-Unis, se sont associés à la société de gestion de l'énergie Focus on Energy pour analyser la consommation énergétique des bureaux.

Nous avons identifié des possibilités d'économies importantes d'énergie, telles que l'ajustement des points de chauffage et de la climatisation, l'ajustement des heures de démarrage et d'arrêt, et le changement du mode de fonctionnement pour les week-ends et les jours fériés.

Maintien du niveau de 100 % d'énergies renouvelables

Nous continuons à remplir l'exigence de 100 % d'énergies renouvelables pour nos bureaux dans le monde en nous inscrivant aux programmes de tarifs verts des services publics locaux et en achetant des certificats d'attributs énergétiques (EAC) de haute qualité. Nous le faisons parce que nous sommes convaincus que nous avons un rôle clé à jouer dans l'accélération de la transition vers une énergie propre et la décarbonisation du réseau. C'est pourquoi nous avons rejoint la CEBA (Clean Energy Buyers Alliance), afin de collaborer avec d'autres dirigeants pour catalyser les actions de l'ensemble de notre secteur.



Notre programme Flex Office

Afin d'améliorer l'accès de nos employés en télétravail au travail flexible, nous avons mis en place en 2023 un programme Flex Office avec notre nouveau partenaire d'espaces de travail flexible, Upflex. Ce nouveau partenariat nous permettra d'élargir notre accès aux espaces de co-working à la demande dans plus de 10 000 lieux répartis dans 135 pays.

Nous espérons que ce programme permettra à nos employés de trouver plus facilement des espaces de travail sûrs, pratiques et respectueux de l'environnement près de chez eux, de collaborer avec leurs collègues et d'être en contact avec nos clients tout en réduisant l'empreinte carbone de leurs déplacements. En outre, Upflex plante un arbre pour chaque réservation effectuée, ce qui renforce notre action pour atténuer le changement climatique.




Déplacements du personnel

Depuis 2022, nous avons atteint la neutralité carbone pour les déplacements professionnels de nos employés, les trajets domicile-travail et les émissions liées au télétravail.

Après la pandémie, les entreprises ont de plus en plus besoin de rencontrer leurs collègues et leurs clients en personne, et de nombreuses restrictions de voyage ont été levées. Chez Zendesk, nous nous engageons à proposer des solutions qui vont bien au-delà du domaine digital.

En 2023, nous avons donc mis en œuvre des lignes directrices sur les voyages durables afin de renforcer notre engagement en faveur de voyages d'affaires neutres en carbone. Intégrées à notre politique actualisée en matière de voyages et de dépenses, ces lignes directrices aident les employés à faire des choix en pleine conscience, en privilégiant les voyages d'affaires essentiels et les options de transport à faible émission de carbone.

En voici les grandes lignes :

	La durabilité environnementale est l'un des objectifs clés de notre politique en matière de frais de déplacement.
	Les employés de Zendesk sont encouragés à favoriser les réunions et les événements virtuels lorsque cela est possible et à opter pour des modes de transport plus durables lorsqu'ils comptent voyager.
	Des recommandations spécifiques en matière de durabilité sont incluses pour chaque type d'activité de voyage, y compris le transport aérien, le transport terrestre et l'hébergement.

Produits et ingénierie

Tous les produits Zendesk sont neutres en carbone. Nous avons atteint la neutralité carbone en réduisant les émissions générées par les bureaux et les produits de Zendesk et en compensant les émissions restantes ou impossibles à éliminer par des crédits carbone de haute qualité.

Réduction des émissions liées aux produits grâce aux partenariats, à l'optimisation et à l'efficacité

Nos émissions de produits proviennent principalement de l'ingénierie et de l'hébergement de données dans le cloud. En 2022, nous avons commencé à migrer un grand nombre de nos charges de travail vers des instances équipées de processeurs AWS Graviton. Cela nous a permis d'optimiser les coûts liés à l'infrastructure et de gagner en efficacité tout en augmentant les performances de l'informatique dans le cloud et en réduisant les émissions de carbone.

En utilisant les instances AWS Graviton à haut rendement énergétique, nous avons amélioré nos performances jusqu'à 30 %, réduit nos coûts de 42 % et gagné en durabilité environnementale tout en améliorant notre capacité à innover.

Bien que nous ayons migré notre application principale vers des instances AWS Graviton, notre quête d'efficacité se poursuit. Nous souhaitons étendre l'adoption des instances AWS Graviton à l'ensemble de notre parc, afin d'améliorer notre efficacité énergétique et les performances de nos charges de travail dans le cloud.

« En tant qu'entreprise de SaaS qui utilise le cloud public, nous reconnaissons qu'une part importante de nos émissions de scope 3 provient de notre utilisation du cloud. Pourtant, nous ne considérons pas cela comme un défi, mais comme une occasion de faire la différence. Grâce à une optimisation stratégique, nous avons réussi à réduire notre empreinte carbone relative au cloud. Nous sommes convaincus que l'optimisation de l'utilisation du cloud va au-delà de la stratégie commerciale : c'est la preuve de notre engagement envers la protection de l'environnement. »

David Boothroy

Vice-président de l'ingénierie logicielle
chez Zendesk



Engagement en faveur d'une IA durable

À mesure que Zendesk introduit davantage de produits et de fonctionnalités d'IA, y compris Zendesk AI et l'IA avancée, nous voulons nous assurer que ces innovations sont développées et déployées de manière responsable et qu'elles soutiennent notre engagement pour des produits neutres en carbone.

Nous nous engageons à minimiser l'empreinte carbone de nos produits et fonctionnalités d'IA, c'est pourquoi nous avons mis en œuvre une stratégie d'IA durable. Celle-ci implique de travailler avec nos fournisseurs de cloud pour mieux comprendre l'impact de l'IA, d'adopter des pratiques d'ingénierie écologique et d'incorporer l'élément de la durabilité dans notre Code de conduite commercial lié à l'IA.

Pour promouvoir efficacement et rapidement une IA responsable en matière d'environnement, nous nous devons d'être parfaitement transparents quant à son impact sur l'environnement.

C'est pourquoi, en 2023, nous avons réalisé une analyse approfondie de l'empreinte carbone de nos propres solutions d'IA. Cette évaluation a pris en compte les émissions de carbone générées lors de la conception et de l'utilisation de Zendesk AI, ainsi que les émissions évitées grâce à l'automatisation et à la rationalisation des activités de CX.

À ce moment charnière de l'avènement de l'IA, nous reconnaissons que nous avons la responsabilité de veiller à ce que notre technologie contribue à un avenir durable et à faible émission de carbone. Nous souhaitons que davantage d'entreprises nous rejoignent dans cette aventure, c'est pourquoi nous avons publié un guide qui décrit les principales actions que les entreprises peuvent entreprendre. Nous savons que ce n'est qu'un début, et au fur et à mesure que nous continuons à mesurer et à réduire l'impact environnemental de nos produits basés sur l'IA, nous partagerons davantage d'enseignements avec nos communautés et nos clients.



Nous estimons que la fonction de suggestions de macros de Zendesk AI a permis à nos clients d'économiser près de 20 millions de minutes de temps d'agent depuis son lancement en octobre 2021. Elle a également contribué à réduire les émissions de carbone de plus de 600 tonnes de CO₂, soit près de cinq fois son empreinte carbone initiale.

Durabilité de la chaîne d'approvisionnement

Dans le cadre de notre processus d'approvisionnement, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent les normes éthiques les plus strictes conformément à notre Code de conduite des fournisseurs et qu'ils participent à notre démarche collective en faveur du développement durable.

L'année 2023 a été marquée par de grands progrès en matière de durabilité de la chaîne d'approvisionnement. L'initiative SBT a approuvé notre objectif d'inciter 68,4 % de nos fournisseurs à fixer leurs propres objectifs fondés sur la science d'ici 2027. À la fin de l'exercice 2023, environ 18 % de nos fournisseurs (par émissions) ont fixé des objectifs approuvés par l'initiative SBT, et environ 11 % d'entre eux se sont engagés à fixer des objectifs au cours des prochaines années.

1. Intégrer le développement durable dans les opérations et les décisions d'approvisionnement et d'achat

En intégrant les objectifs SBT dans nos activités et procédures d'évaluation des appels d'offres et en testant un ensemble de dispositions relatives à la durabilité, nous cherchons à envoyer un message fort à nos fournisseurs, à savoir que la durabilité est une priorité pour Zendesk. Nous entendons tirer parti des exigences contractuelles pour inciter les fournisseurs à adopter des pratiques durables.

2. Permettre aux fournisseurs de fixer des objectifs et de les concrétiser en partageant des outils et des ressources

Nous reconnaissons que les fournisseurs n'ont pas tous la même capacité et le même degré de préparation à relever les défis climatiques, et nous nous engageons à les faire participer en tenant compte des spécificités de chacun, tout en leur donnant les moyens de prendre des mesures supplémentaires. En 2024, nous prévoyons d'organiser des webinaires pédagogiques pour guider les fournisseurs dans la définition des objectifs et de fournir des ressources utiles par le biais de notre plateforme dédiée.

3. Améliorer la transparence des données de notre chaîne de valeur et sur nos responsabilités

Se fixer des objectifs n'est que la première étape du processus. Le monde ne doit pas se contenter de promesses, il doit voir s'accomplir des progrès mesurables. C'est pourquoi nous demandons instamment à nos fournisseurs de divulguer publiquement les données relatives à leur empreinte carbone et les progrès réalisés en matière de réduction des émissions. En outre, au début de l'année 2024, nous avons sondé nos principaux fournisseurs afin de mieux comprendre leur capacité à communiquer des données sur les émissions spécifiques à un produit. Ces données sont essentielles pour mesurer nos progrès en matière de décarbonisation des émissions de scope 3.

Pour atteindre cet objectif, nous avons créé un groupe de travail interne composé de responsables interfonctionnels et élaboré notre stratégie de durabilité pour la chaîne d'approvisionnement. Voici les points essentiels :

Nous espérons qu'en fixant des objectifs, nos fournisseurs ne réduiront pas seulement les émissions associées aux produits ou services qu'ils fournissent à Zendesk, mais qu'ils inciteront également leurs propres fournisseurs et communautés à donner la priorité à la durabilité. Ensemble, nous visons à créer un effet domino.

Compensation et élimination du carbone

Pour parvenir à un avenir neutre en émissions, nous devons utiliser toutes les solutions existantes, mais également encourager le développement de technologies émergentes prometteuses.

Achat de crédits carbone de haute qualité

Outre la réduction de nos propres émissions, nous achetons un portefeuille diversifié de crédits de séquestration et de réduction du carbone pour compenser les émissions résiduelles associées à nos produits et aux déplacements de nos employés. Les crédits proviennent de projets d'atténuation du changement climatique facilement réalisables, notamment dans des domaines tels que l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables et la conservation et la restauration de la nature.

Au-delà de la lutte contre le changement climatique, nos projets s'accompagnent d'avantages sociaux et économiques importants pour les communautés locales. Ces impacts positifs comprennent la réduction de la perte de biodiversité, l'amélioration de l'accès à l'eau potable, la promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes et la création d'opportunités d'emploi intéressantes. Nous contribuons ainsi à la réalisation de nombreux Objectifs de développement durable des Nations Unies (UNSDG).

Tout en reconnaissant les avantages environnementaux, sociaux et économiques, nous reconnaissons également les défauts inhérents au marché volontaire du carbone et l'examen de plus en plus minutieux dont il fait l'objet. Nous nous engageons à contribuer à son amélioration par une participation active et par l'apprentissage.

Les efforts de compensation carbone de Zendesk contribuent aux ODD établis par l'ONU.



Tous nos crédits carbone sont conformes aux normes mondiales de vérification approuvées par l'[International Carbon Reduction and Offset Alliance \(ICROA\)](#), par exemple la norme Gold Standard.

Nous savons que la transparence est essentielle à la confiance des parties prenantes. C'est pourquoi nous nous engageons à divulguer des informations détaillées sur nos projets de crédits pour la réduction et le piégeage du carbone. Retrouvez la liste de nos derniers projets carbone [ici](#).

Pour renforcer la qualité et l'intégrité globale de nos projets de conservation de la nature, nous avons commencé à travailler avec [Pachama](#) en 2023. Ce partenariat vise à soutenir les solutions climatiques basées sur la nature, telles que la préservation des forêts menacées. Pachama utilise des données satellitaires et l'IA pour estimer les émissions de carbone, observer la déforestation et surveiller les forêts, ce qui renforce notre confiance dans le bien-fondé de nos investissements.

Accélérer l'élimination du carbone par l'ingénierie

La majorité des modèles climatiques s'accordent à dire que la société humaine doit éliminer de l'atmosphère le dioxyde de carbone déjà émis à raison de cinq à dix gigatonnes par an d'ici à 2050, soit à peu près l'équivalent des émissions annuelles des États-Unis, afin d'éviter les pires conséquences du changement climatique. Si les solutions fondées sur la nature jouent un rôle important dans la lutte contre le changement climatique, elles ne sont pas la panacée.

Nous nous sommes engagés à accélérer la commercialisation et le déploiement de technologies d'élimination du carbone axées sur l'ingénierie entre 2023 et 2030, et nous collaborons à cette fin avec les communautés Frontier et Watershed. Dans le cadre de cette initiative, nous signons des accords d'achat avec des entreprises technologiques prometteuses, nous engageant à acheter des unités d'élimination du carbone (CDR) à un prix prédéterminé à la livraison. Nous espérons

envoyer des signaux forts de demande, infléchir la courbe des coûts et contribuer à la mise à l'échelle de ces technologies cruciales.

En 2023, nous sommes fiers d'avoir signé des accords de pré-commercialisation avec quatre grandes entreprises : Charm Industrial, CarbonCapture, Heirloom et Lithos.

L'élimination et le stockage du carbone dans la biomasse (BiCRS) : Charm Industrial

Charm Industrial se concentre sur l'élimination et le stockage du carbone dans la biomasse (BiCRS). L'entreprise transforme en biohuile la biomasse végétale non comestible qui capture naturellement le dioxyde de carbone (CO₂) au cours de la photosynthèse. Cette biohuile est ensuite injectée dans des puits réglementés par l'Agence pour la protection de l'environnement (EPA) des États-Unis, où elle coule et se solidifie, stockant de manière permanente le carbone capturé.

« Le soutien de Zendesk a été essentiel pour nous permettre d'atteindre notre position actuelle de leader dans le domaine du stockage permanent du carbone. Leur investissement continu, dont le plus récent est le partenariat avec Watershed et Frontier, nous permet de continuer à développer nos activités et à accroître notre impact sur le climat. »

Katie Holligan

Responsable des opérations chez Charm Industrial

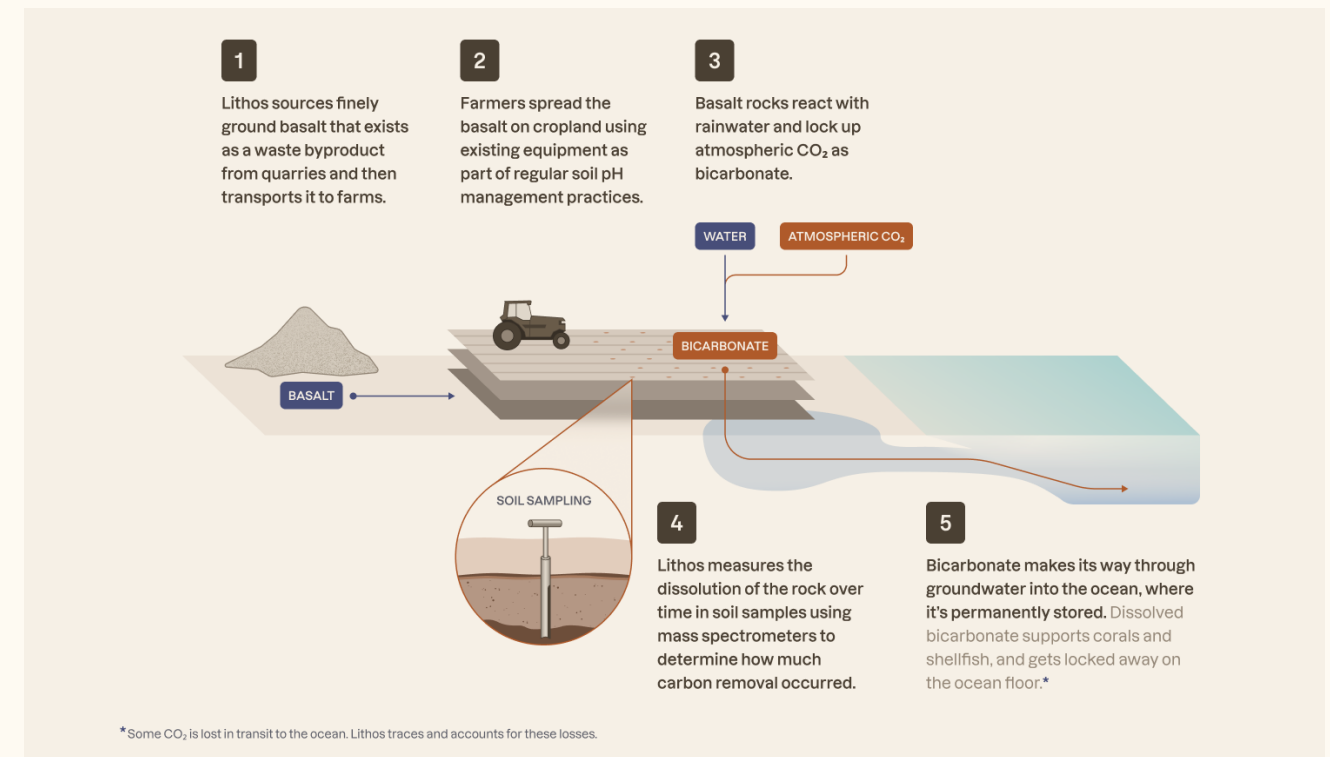
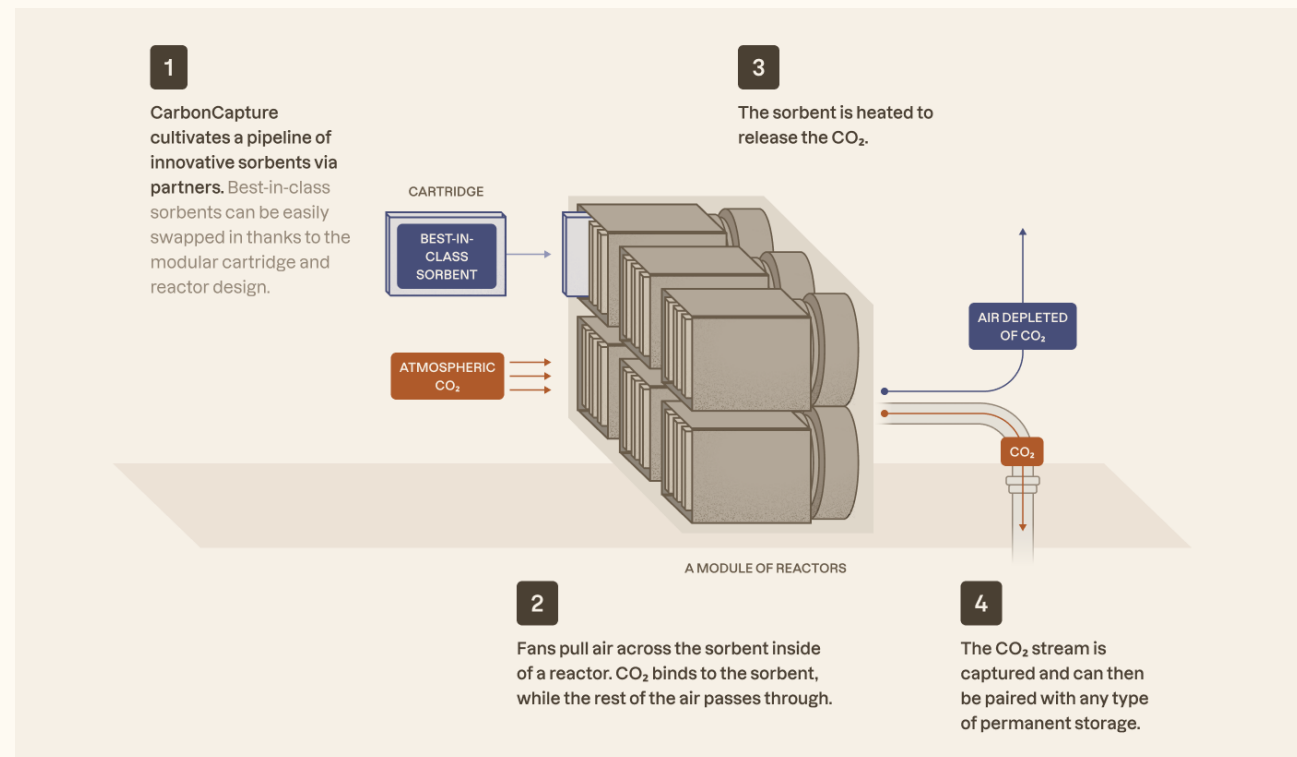
Captage direct dans l'air : CarbonCapture et Heirloom

CarbonCapture et Heirloom utilisent des matériaux spéciaux (sorbants ou solvants) qui captent le CO₂ de l'air ambiant puis stockent le CO₂ capturé en toute sécurité sous terre, ou le transforment en minéraux pour l'éliminer définitivement. D'ici 2030, nous visons à éliminer collectivement plus de 70 000 tonnes de CO₂ de l'atmosphère.

Altération forcée : Lithos

Lithos tire profit de la capacité naturelle des roches à absorber le carbone et l'accélère en répandant du basalte superfin concassé sur les terres agricoles et en mesurant l'élimination de manière empirique, dans un processus connu sous le nom d'« altération forcée ». À l'échelle mondiale, les approches d'altération forcée pourraient représenter deux à quatre gigatonnes d'élimination du carbone par an d'ici 2050, ce qui permettrait de répondre à 40 % des besoins mondiaux prévus en matière d'élimination du carbone.

L'ampleur de cette opération générera de grandes quantités de données sur le terrain dans divers types de sols et conditions climatiques. Lithos s'engage à partager ces données avec les scientifiques et les universitaires afin d'accélérer la transparence, la collaboration scientifique et le développement de modèles géochimiques plus précis.



Évaluation des risques climatiques

Alors que nous nous efforçons de devenir une entreprise à faible émission de carbone et de contribuer à l'amélioration de l'état du monde, nous sommes conscients des risques croissants que le changement climatique fait peser sur les entreprises et de son impact potentiel sur notre réussite à long terme. C'est pourquoi, en 2023, nous avons procédé à une évaluation des risques climatiques afin d'identifier les risques physiques et de transition pertinents, d'analyser les implications financières dans le cadre de différents scénarios climatiques et d'améliorer nos stratégies d'atténuation du changement climatique et d'adaptation.

Guidés par les recommandations de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) et en collaboration avec plus de 12 unités fonctionnelles internes, nous avons évalué 20 risques physiques et de transition, ainsi que 12 opportunités liées au climat et à la nature. Notre analyse des risques a

révélé qu'aucun risque climatique ou naturel ne s'est avéré majeur ou élevé² pour Zendesk. Les principaux risques physiques et de transition identifiés sont perceptibles mais gérables, compte tenu de la nature de notre entreprise basée sur le cloud, des activités de résilience commerciale en cours et des initiatives en matière de développement durable.

Cependant, la science du climat évolue rapidement et nous savons que la crise climatique représente un risque systémique pour toutes les entreprises, y compris Zendesk. Il existe également de grandes opportunités à saisir dans le cadre de la transition mondiale vers une économie à faibles émissions de carbone. Par conséquent, nous continuerons à surveiller les principaux domaines de risque identifiés, à les intégrer dans nos processus de gestion des risques d'entreprise (ERM) et à améliorer nos stratégies d'atténuation et d'adaptation au climat afin de garantir le succès continu de nos activités.

En publiant un rapport sur les risques climatiques conformément aux recommandations de la TCFD et aux normes de l'International Sustainability Standards Board (ISSB), nous nous engageons à partager de manière transparente les façons dont le changement climatique pourrait affecter notre entreprise et nos approches pour atténuer les risques et s'y adapter, capitaliser sur les opportunités et gagner en résilience.



² Selon l'échelle de notation des risques de la gestion des risques d'entreprise (ERM) de Zendesk

Notre culture et nos valeurs

[Retour à la table des matières](#)

Chez Zendesk, nous nous engageons également à encourager un environnement plus inclusif, équitable et accueillant pour nos employés, qui favorise leur réussite, soutient leur bien-être et renforce leur sentiment d'appartenance. Nous nous efforçons de créer une ont encouragés à apporter leur authenticité au travail. Cet engagement implique d'incarner nos valeurs et principes fondamentaux tout en veillant à la croissance et au développement de nos employés et en renforçant notre engagement en faveur de la diversité, de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance (DEI&B) au sein de notre entreprise et des communautés que nous servons.

En 2023, nous avons renforcé notre engagement en ajoutant le pilier de l'appartenance à notre stratégie globale de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance (DEI&B). L'appartenance

n'est pas un simple concept, il s'agit de la pierre angulaire de notre approche visant à favoriser une culture du lieu de travail qui se nourrit de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Alors que nous naviguons dans un paysage mondial complexe, nous reconnaissons que cela implique de donner la priorité au bien-être, à l'inclusion et au sentiment d'appartenance de chaque individu au sein de notre organisation.

Dans le cadre de nos partenariats internes visant à créer un environnement plus inclusif, nous cherchons à susciter des changements durables par le biais des actions suivantes :

- **Faire preuve d'un leadership réfléchi** : nos dirigeants établissent un lien entre les principes de direction inclusive et d'entreprise stratégique afin d'illustrer les comportements attendus en matière de communication et d'autoréflexion.

- **Devenir acteur du changement** : nous créons et dispensons des programmes et des initiatives de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance (DEI&B) et collaborons avec nos responsables pour gérer la mise en œuvre, suivre nos progrès et célébrer les réussites les plus importantes.
- **Développer nos capacités d'intégration et encourager les changements de comportement** : nous créons des programmes de DEI&B pour renforcer la sensibilisation à ces principes dans l'ensemble de l'organisation et pour encourager nos collaborateurs à appliquer ces connaissances tout en adoptant un comportement inclusif.

En nous concentrant sur un modèle de travail hybride, avec des environnements de travail à la fois au bureau et à distance, nous avons été en mesure d'améliorer l'inclusivité. Ce modèle a également amélioré l'engagement des employés, démontrant la capacité de nos dirigeants à diriger avec habileté, en s'adaptant à chaque environnement de travail.

En outre, la flexibilité reste un élément fondamental pour attirer et retenir nos collègues. Si nous reconnaissons les avantages du télétravail, nous comprenons également l'importance de travailler physiquement ensemble. En nous réunissant en personne, nous renforçons les connexions et favorisons la collaboration et l'apprentissage.



« Nous sommes fiers des progrès que nous avons accomplis en 2023, et notre engagement inébranlable en faveur de résultats équitables et percutants se poursuivra à l'avenir. Notre objectif est de non seulement faire en sorte que des personnes issues de milieux divers s'épanouissent au sein de Zendesk, mais aussi d'étendre notre impact à nos clients et à nos communautés. »

Anastasia Talton

Responsable de la diversité, de l'équité et de l'appartenance



Avantages

La stratégie de Zendesk en matière d'avantages sociaux place la santé mentale dans le contexte de l'épanouissement de la personne dans son ensemble. Reconnaisant l'interconnexion de la santé mentale avec le bien-être physique et d'autres aspects de la vie d'un employé, l'entreprise adopte une approche holistique qui englobe les éléments suivants :

- **Bien-être physique** : le mouvement et la pleine conscience sont enseignés par des partenaires de santé mentale et physique et des applications. Des cours de yoga, de fitness et de méditation sont également proposés.
- **Bien-être mental** : les employés ont accès aux thérapeutes par le biais de notre plateforme de santé mentale et notre programme d'assistance aux employés. Ces derniers peuvent également utiliser une application dédiée à la santé mentale pour améliorer leur résilience et réduire leur stress et leur anxiété.

- **Stabilité financière** : en outre, les employés ont accès à des formations financières et à des formateurs par le biais de notre programme de santé mentale, qui contribue à réduire l'anxiété liée à des problèmes financiers.
- **Bien-être communautaire et social** : une large gamme de programmes compris dans les avantages offerts par notre programme Total Rewards et en dehors favorisent l'harmonie entre vie professionnelle et vie privée et renforcent les liens sociaux.

Prendre soin de nos employés et de leurs familles fait partie intégrante de notre philosophie d'entreprise, c'est pourquoi nous sommes déterminés à offrir des avantages complets en matière de santé et de bien-être. Les défis de ces dernières années ont fait des ravages, tant physiques qu'émotionnels, comme jamais auparavant. En réponse, nous avons procédé à un examen approfondi de nos avantages sociaux afin de garantir une offre holistique qui réponde aux divers besoins de nos employés, quel que soit leur parcours personnel et professionnel. Voici quelques éléments remarquables des avantages inclusifs 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, y compris en cas d'avortement ou de fausse couche

10 jours de congé d'urgence en cas d'événements catastrophiques tels que des catastrophes naturelles

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

Congés compétitifs et Vendredi libre trimestriel

Aide à la garde d'enfants par l'intermédiaire de care.com (selon l'emplacement, la disponibilité peut varier)

Congés payés pour les militaires ou réservistes en service

Apprentissage et développement

Nous investissons dans le développement de nos employés à mesure de la croissance de notre entreprise. La mise en œuvre d'un accès équitable à des expériences variées, à des opportunités de prise de décision et à des initiatives éducatives favorise notre croissance collective, à la fois en tant qu'individus et en tant que communauté. Les personnes choisissent Zendesk non seulement pour l'emploi, mais aussi pour les opportunités de promotion chez Zendesk. Ce parcours commence lorsqu'ils rejoignent Zendesk et se poursuit tout au long de leur carrière.

Nous avons amélioré notre cadre de gestion des performances, en donnant la priorité à la croissance et au développement des employés. Ce cadre est axé sur la création d'une culture caractérisée par des attentes claires, un retour d'information régulier et constructif qui favorise la croissance, et le développement continu des employés afin qu'ils puissent exceller dans

leurs fonctions actuelles tout en poursuivant leurs aspirations professionnelles futures.

L'enquête de cette année sur l'engagement des employés indique que les conversations sur le développement des responsables et des employés sont plus fréquentes. Guidés par les commentaires des employés, nous prenons des mesures pour simplifier l'accès et améliorer la qualité des opportunités de développement des compétences pour tous les employés. Nous pensons qu'il s'agit là d'une condition fondamentale pour favoriser une culture d'appartenance. Ce domaine d'amélioration est un de nos objectifs clés pour 2024.

Nos dirigeants jouent un rôle crucial en façonnant l'expérience collaborateur et en traduisant les aspirations de croissance et de développement en réalité. Notre engagement en faveur de comportements inclusifs au sein de notre direction favorise l'équité dans nos pratiques en matière de talents et enrichit la diversité de notre communauté. Les comportements fondamentaux de ces attentes en matière de direction inclusive sont les suivants :

Innover :

Créer de nouveaux moyens de concrétiser notre vision

Collaborer :

Renforcer nos capacités grâce aux connexions

Opérer :

Répondre aux besoins actuels tout en préparant l'avenir

Inspirer :

Motiver les performances en soulignant l'objectif à atteindre

Se positionner en tant

qu'ambassadeurs :

Placer le client au centre de nos solutions

Lorsque nos dirigeants incarnent authentiquement ces attentes, ils favorisent la connexion et la collaboration au sein de notre organisation, créant ainsi une entreprise Zendesk plus efficace et audacieuse.

Communautés d'employés

Les communautés d'employés (CE) jouent un rôle important dans la création de notre culture d'intégration. Elles amplifient les voix des groupes sous-représentés au sein et au-delà de Zendesk et fournissent des espaces où tous les individus peuvent éprouver un sentiment d'appartenance, d'encouragement et d'autonomisation. Les communautés d'employés ont un impact direct sur nos activités et notre culture d'entreprise au niveau mondial en mettant l'accent sur les éléments 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 :

Toucher plus de personnes et étendre notre impact en dehors de l'entreprise

Culture :

Motiver les performances en soulignant l'objectif à atteindre

Se positionner en tant qu'ambassadeurs :

Renforcer l'équité et l'inclusion

Investir dans les responsables de nos communautés d'employés

Reconnaissant l'impact de nos responsables des communautés d'employés et le rôle de mentor qu'ils exercent au sein de l'entreprise, Zendesk est ravi d'annoncer son partenariat avec BetterUp. Grâce à ce partenariat, les responsables de nos communautés d'employés ont accès à un coaching professionnel individuel en direct et à des expériences digitales dynamiques et personnalisées conçues pour accélérer leur développement professionnel et favoriser leur épanouissement personnel et professionnel.



Équité et transparence salariales

L'une des principales priorités de notre stratégie Total Rewards est de garantir l'équité salariale, et nous nous engageons à atteindre cet objectif au niveau mondial. Nous contrôlons régulièrement les disparités statistiques identifiées lors de nos examens annuels de l'équité salariale et y remédions de manière proactive afin de garantir l'égalité de rémunération entre les sexes dans le monde entier, et entre les origines ethniques aux États-Unis.

Nous nous engageons à ce que nos collaborateurs, quels qu'ils soient, reçoivent une juste compensation pour leur travail via des salaires de base compétitifs, des bonus et des programmes d'avantages. Ces programmes de récompense visent à reconnaître la précieuse contribution de nos employés à la création de valeur et aux résultats de l'entreprise.

À l'heure actuelle, seuls quelques États américains et gouvernements locaux exigent des employeurs qu'ils divulguent les fourchettes de salaires, et en 2023, Zendesk a choisi d'étendre cette pratique à nos ressources humaines au niveau mondial. En outre, nous affichons des fourchettes de salaires de base pour toutes nos offres d'emploi aux États-Unis et nous avons l'intention de faire de même dans le monde entier.

Nous demandons également à un tiers d'effectuer une analyse annuelle de l'équité salariale. Cet examen complet porte sur la rémunération directe totale, le salaire de base, les primes et les incitations à long terme, en examinant minutieusement les différences par site, fonction, pays et niveau de poste afin de garantir l'exhaustivité de notre évaluation. L'étude nous aide à évaluer de manière impartiale nos stratégies de rémunération, à traiter les écarts éventuels et à prévenir les déséquilibres potentiels lors des processus de promotion et de récompense. Nous pensons que cette approche rigoureuse est la meilleure façon d'assurer et de vérifier l'équité salariale.

Notre engagement inébranlable en faveur de la transparence dans nos pratiques salariales est essentiel pour renforcer la confiance des employés. Cette transparence non seulement respecte nos valeurs, mais renforce également notre engagement à créer un lieu de travail véritablement inclusif et équitable.



Représentativité

En 2023, l'augmentation de la diversité au sein de nos ressources humaines restait une priorité absolue. Malgré les difficultés communes à de nombreuses entreprises du secteur technologique, nous sommes fiers des progrès considérables que nous avons accomplis pour atteindre nos objectifs. En plus de donner la priorité à la diversité des talents, nous nous efforçons d'encourager les talents sous-représentés. Parmi les initiatives notables, citons les collaborations avec BetterUp et l'Executive Leadership Council. Les paragraphes suivants décrivent nos réalisations en matière de promotion de la représentativité en 2023 :

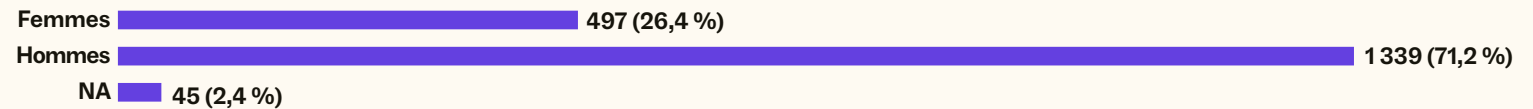
Total par genre



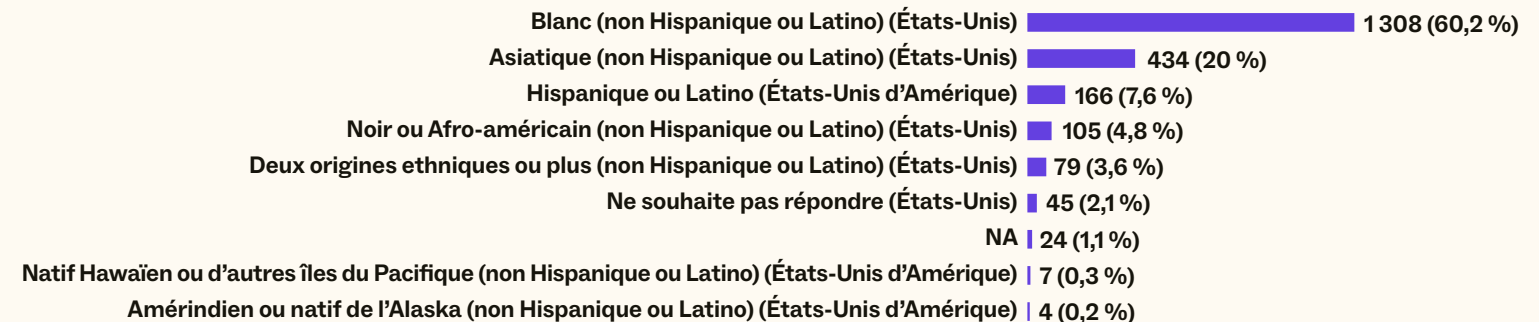
Postes à responsabilité par genre (directeur et supérieur)



Rôles technologiques par genre




Origine ethnique (États-Unis uniquement)



Partenariats externes

Zendesk soutient les organisations qui mènent des initiatives innovantes et inspirantes dans le domaine de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Notre investissement vise à élargir notre influence et à renforcer l'efficacité de ces organisations. Nous sommes fiers de collaborer avec eux pour favoriser une culture plus inclusive pour nos employés et les communautés que nous servons.

Dans notre engagement à créer un impact mondial positif, nous reconnaissons le pouvoir de la collaboration et la force qui réside dans l'établissement de partenariats externes forts. En joignant nos forces à celles d'organisations, de communautés et d'entités alignées sur nos valeurs, nous nous efforçons d'amplifier nos efforts, de stimuler l'innovation et de contribuer à un changement positif à l'échelle mondiale.

Partenariats externes en 2023	
BetterUp	
Latinas in /Tech	
Power ^{TO} Fly™	
OUT IN TECH	
	THE EXECUTIVE LEADERSHIP COUNCIL <i>The Power of Inclusive Leadership</i>



Accessibilité

Nous voulons que les personnes utilisant une technologie d'assistance profitent d'une expérience agréable et positive lorsqu'elles accèdent à Zendesk. Le secteur du service client emploie des millions de personnes, c'est pourquoi notre technologie doit être accessible. Si les gens ne peuvent pas utiliser notre technologie, ils risquent de passer à côté d'opportunités d'emploi. En outre, en tant que fournisseur de logiciels de service client pour d'autres entreprises, nous avons la responsabilité de veiller à ce que leurs clients puissent obtenir de l'aide, quelle que soit la manière dont ils accèdent à la technologie ou interagissent avec 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 la WCAG 2.1 AA, mais de la dépasser dans la mesure du possible.

En 2023, l'accessibilité est restée pour nous une priorité absolue :

- En nous efforçant de fournir des produits accessibles, nous pouvons favoriser à grande échelle l'inclusion des personnes en situation de handicap dans l'ensemble de notre écosystème de produits avec nos clients, qui feront de même avec leurs clients.
- Nous améliorons constamment la qualité de nos interactions avec les utilisateurs finaux, les administrateurs et les agents. Nos équipes sont chargées de suivre les bonnes pratiques dans l'ensemble du cycle du produit, de la conception initiale à la phase finale de test.
- Pour identifier et traiter les obstacles potentiels, nous avons effectué des audits par des tiers, examinés le retour d'information des clients, les recherches des utilisateurs, les tests internes manuels et automatisés, et l'utilisation interne des produits en utilisant des technologies d'assistance.



Annexe de données

[Retour à la table des matières](#)

Entreprise	EXERCICE 2023	Cadre
Nom de l'organisation	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Produits et services	<u>Produits et services</u>	GRI 102-2
Siège	San Francisco	GRI 102-3
Communication du PDG	Page 4	GRI 102-14
Période de reporting	1er janvier 2023 - 31 décembre 2023	GRI 102-50
Cycle de reporting	Annuel	GRI 102-52

Action sociale	EXERCICE 2023	Cadre
Dons (Fondation Zendesk)	Plus de 2 millions de dollars	Principes 1, 2, 4, 8 et 10 du Pacte mondial des Nations Unies
Programmes d'amélioration des compétences des employés	Page 38	GRI 404-2
Engagement des employés ²	Taux de réponse = 88 % ³ 72/100	TC-SI-330a.2
Heureux de travailler chez Zendesk ⁴	71/100	
Recommande Zendesk pour la qualité de ses conditions de travail ⁵	72/100	
Politique en matière de droits humains	<u>Politique de Zendesk en matière de droits humains</u>	GRI 412-1
Code de conduite des fournisseurs	<u>Code de conduite des fournisseurs</u>	GRI 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>	GRI 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 2023 reflètent les résultats de l'enquête de novembre 2023.

⁴ Ce chiffre inclut le nombre d'employés qui ont répondu par 4 ou 5 sur une échelle de 5 points où 1 = Pas du tout et 5 = Très heureux. Les données de 2023 reflètent les résultats de l'enquête de novembre 2023.

⁵ Ce chiffre inclut le nombre d'employés qui ont répondu par 4 ou 5 sur une échelle de 5 points où 1 = Pas du tout d'accord et 5 = Tout à fait d'accord. Les données de 2023 reflètent les résultats de l'enquête de novembre 2023.

Diversité	EXERCICE 2023	Cadre
Évaluation de l'égalité des salaires	Oui	GRI 405-2
Représentation des genres⁶	Page 41	
Fonctions technologiques (monde) ⁷ Femmes Hommes	26,4 % 71,2 %	TC-SI-330a.3
Direction mondiale (cadres supérieurs) Femmes Hommes	44 % 55,5 %	
Total pour l'entreprise Femmes Hommes	39,2 % 59,1 %	

Diversité	EXERCICE 2023	Cadre
Représentation des origines ethniques⁸		GRI 405-2 TC-SI-330a.3
Blanc	60,2 %	
Asiatique	20 %	
Hispanique ou Latino	7,6 %	
Noir ou Afro-américain	4,8 %	
Natif Hawaïen ou d'autres îles du Pacifique	0,3 %	
Deux origines ou plus	3,6 %	
Amérindien ou natif de l'Alaska	0,2 %	
Ne souhaite pas répondre	2,1 %	
Non exprimé	1,1 %	

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 fonctions techniques sont celles qui requièrent des connaissances et des compétences dans des domaines tels que l'ingénierie et les mathématiques pour répondre aux besoins de l'entreprise.

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

Gouvernance	EXERCICE 2023	Cadre
Structure de gouvernance	<u>Équipe de direction</u>	GRI 102-18
La plus haute instance dirigeante qui gère les questions d'ESG	Le Comité ESG est placé sous la supervision du Comité de direction	GRI 102-29
Politique de Zendesk relative aux cookies	<u>Politique de 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>	GRI 102-16

Mesures environnementales ⁹	EXERCICE 2023	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	Voir la section « <i>Réduction des émissions liées aux produits grâce aux partenariats, à l'optimisation et à l'efficacité</i> » de ce rapport	TC-SI-130a.3 Principe 8 du PMNU
Initiatives de réduction des émissions	Voir la section « <i>Réduire nos émissions</i> » de ce rapport	GRI 305-5 UNGC Principe 8
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 Sustainability Accounting Standards Board (SASB), en vigueur 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 scope 1 et 2 basées sur le marché (MTCO2e)	243	GRI 305-1, 305-2
Pourcentage de compensation	100 %	GRI 305-1, 305-2
Émissions résiduelles de scope 3 dans la chaîne de valeur des produits (MTCO2e)	14 978	GRI 305-3
Pourcentage de compensation	100 %	GRI 305-3
Déplacements neutres en carbone	Atteint	GRI 305-3
Émissions résiduelles de scope 3 liées aux voyages d'affaires et aux déplacements domicile-travail (MTCO2e)	18 936	GRI 305-3
Pourcentage de compensation	100 %	GRI 305-3
Objectifs SBT	Approuvés par l'initiative SBT	Principe 8
Investissements dans l'élimination du carbone	Sur la bonne voie	Principe 8

Émissions de gaz à effet de serre		
Émissions par scope (MTCO2e)		
Émissions de scope 1	243	GRI 305-1
Émissions de scope 2 (basées sur la localisation)	1 211	GRI 305-2
Émissions de scope 2 (basées sur le marché)	0	GRI 305-2
Émissions de scope 3	60 287	GRI 305-3
Émissions de portée 3 par catégorie (MTCO2e)		
Biens et services achetés	38 529	GRI 305-3
Biens d'équipement	2 473	GRI 305-3
Activités liées à la consommation de combustibles et d'énergie	288	GRI 305-3
Déchets produits au cours d'activités opérationnelles	21	GRI 305-3
Voyages d'affaires	15 706	GRI 305-3

Émissions de gaz à effet de serre (suite)		
Déplacements des salariés	3 230	GRI 305-3
Émissions liées aux déplacements domicile-travail	193	GRI 305-3
Émissions liées au télétravail (réunions virtuelles)	3 037	GRI 305-3
Actifs loués en amont	39	GRI 305-3

Énergie		
Transition vers des sources d'énergie 100 % renouvelables	100 %	GRI 302-4
Consommation totale d'électricité (MWh)	3 103	GRI 302-1
Consommation d'électricité dans le cadre d'un programme d'énergie verte auprès de leur fournisseur d'électricité (MWh)	2 057	GRI 302-1
Consommation d'électricité disposant de certificats d'attributs énergétiques (EAC) de haute qualité (MWh)	1 046	GRI 302-1
Consommation totale d'énergie (MWh)	4 109	GRI 302-1

Consommation d'électricité et d'énergie par ville			
Ville	Consommation d'électricité (MWh)	Autre consommation d'énergie (MWh)	Cadre
Par ville			GRI 305-2
San Francisco	966	302	
Dublin	722	471	
Manille	379		
Cracovie	253		
Melbourne	152	47	
Singapour	151		
Madison	150	131	
Montréal	143	16	
Londres	66		

Consommation d'électricité et d'énergie par ville (suite)			
Ville	Consommation d'électricité (MWh)	Autre consommation d'énergie (MWh)	Cadre
Par ville			GRI 305-2
Tokyo	40	16	
Novi Sad	28		
Copenhague	24		
Montpellier	20	23	
Lisbonne	9		

zendesk