



Ce qui compte vraiment

RAPPORT D'IMPACT 2021

Sommaire

03

Lettre du PDG

11

Gouvernance

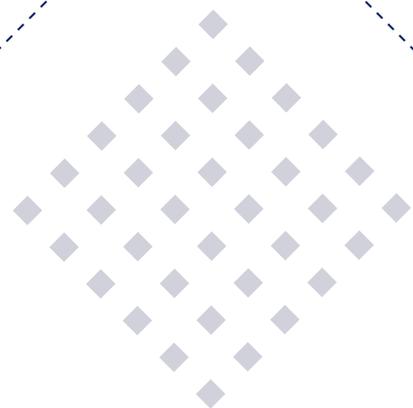
21

Personnes



05

Notre activité



17

Environnement

33

Index des données



LETTRE DU PDG

Alan Trefler
Fondateur et PDG de Pegasystems



Pega repose sur l'idée d'adaptabilité.

Pour nous, Build for Change® n'est pas un simple slogan : c'est dans notre ADN. Nos collaborateurs, notre entreprise, nos solutions et nos produits, tout tourne autour du changement. Parfois, il s'agit de composer avec le changement, parfois de le provoquer, et parfois les deux.

Quand je repense à ces dernières années, je suis stupéfait de voir à quel point les choses ont changé et en si peu de temps. Notre façon de travailler et le mode de fonctionnement des entreprises ont connu une transformation radicale. Nous savons que nous ne reviendrons jamais en arrière, mais nous ne savons pas exactement ce que nous réserve l'avenir. Nous avons découvert à la fois la force et la fragilité de nombre de nos systèmes dans les services financiers, la santé, les assurances, l'administration, les communications, l'industrie et la technologie. Nous avons dû nous concentrer sur le changement structurel et systémique, ce qui nous a obligés à aborder les questions de durabilité, d'inclusion et d'équité selon des perspectives nouvelles et avec un esprit ouvert. Et nous avons entendu les voix de nos collaborateurs, clients, partenaires et communautés s'élever à l'unisson autour de l'idée de changement et de responsabilité collective.

Dans les périodes de bouleversement et d'incertitude, chacun s'efforce de participer à une solution et d'obtenir des résultats positifs. Nous cherchons tous au plus profond de nous-mêmes de nouvelles façons de contribuer. C'est ce qui s'est passé chez Pega, tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau individuel.

Nous avons été inspirés par les efforts extraordinaires déployés par nos collaborateurs dans le monde entier pour aider nos clients, nos partenaires, nos communautés, et s'aider aussi les uns les autres, à s'adapter et réussir grâce à leurs qualités d'innovation, leur passion, leur engagement et leur empathie.

Ce rapport témoigne de l'incroyable travail accompli par nos collaborateurs, et je suis honoré de le partager avec vous. Notre premier rapport d'impact met en lumière les points suivants : 1) la priorité accordée par nos équipes internationales à l'efficacité et la durabilité de nos opérations ; 2) la constitution et le soutien d'équipes diversifiées capables de se remettre en question, de penser différemment et de résoudre les problèmes de manière novatrice ; 3) les moyens mis en œuvre pour que nos collaborateurs et nos communautés bénéficient du soutien et des ressources dont ils ont besoin pour se sentir en sécurité et s'épanouir ; 4) la solide gouvernance mise en place pour que notre entreprise reste concentrée sur ce qui compte vraiment.

Je vous invite à découvrir comment nous favorisons le changement au sein de notre entreprise et comment notre vocation à faire le bien et à créer de la valeur s'étend à nos clients, partenaires et communautés. Nous sommes fiers de notre travail et enthousiastes à l'idée de continuer à apprendre et à nous améliorer au fil du temps. Notre engagement à produire un impact positif n'a jamais été aussi fort. Nous sommes impatients de concrétiser cette opportunité en 2022 et au-delà.

Alan Trefler
Fondateur et PDG de Pegasystems

Points forts de 2021

Dans un monde en pleine évolution, nous restons concentrés sur ce qui compte vraiment



95/100
au Corporate Equality
Index de la fondation
Human Rights
Campaign

Classement The
Boston Globe
des meilleures
entreprises où
travailler

Récompenses

- ▲ The Boston Globe : classement [Meilleures entreprises où travailler](#)
- ▲ The Boston Business Journal : [Principaux donateurs à des organisations caritatives en 2021](#)
- ▲ Comparably : [Meilleures entreprises pour la diversité](#)
- ▲ Parity.org : [Entreprises les plus engagées dans la promotion des femmes](#)

Aperçu des impacts

- ▲ Soutien aux collègues et aux communautés dans le besoin avec notre fonds de promesses de dons pour les employés (Employee Pledge Fund), par l'organisation de campagnes de vaccination et la collecte de fonds pour des organismes de santé publique
- ▲ Mobilisation de notre personnel par le biais de groupes de ressources des employés (ERG) : Black@Pega, Pride@Pega, Veterans@Pega et Women@Pega, plus trois nouveaux groupes ajoutés en 2021 : Asian@Pega, Latinx@Pega et PwD@Pega (Employés en situation de handicap)
- ▲ Note B- dans notre premier rapport CDP, ce qui nous place au-dessus de la moyenne des entreprises basées aux États-Unis
- ▲ Note de 95 sur 100 pour notre toute première candidature au Corporate Equality Index (indice d'égalité en entreprise) de la fondation Human Rights Campaign

UNE ACTIVITÉ qui compte

La simplicité est le secret de la réussite. Chez Pega, notre mission consiste à **simplifier tous les processus métier** afin que nos clients puissent se concentrer sur ce qui compte vraiment pour eux : les projets qui font avancer leur entreprise.

Notre plateforme low-code pour la prise de décision basée sur l'IA et l'automatisation des workflows permet à nos clients d'hyper-personnaliser leurs interactions clients et de se consacrer à la création d'un moyen plus simple et plus intelligent d'accomplir leur mission, quelle qu'elle soit. Les processus complexes deviennent gérables grâce à l'intuition humaine. Des millions d'interactions, un millier d'étapes, une centaine de canaux et 15 identifiants de connexion peuvent être simplifiés pour créer une expérience humaine rapide, fluide et gratifiante.

Lorsque la complexité est reléguée à l'arrière-plan et que l'accent est mis sur la réflexion de chacun, les résultats sont toujours impressionnants. Nos clients peuvent observer des délais de réponse plus rapides, des taux de fidélisation plus élevés, des économies massives, une croissance spectaculaire du chiffre d'affaires et des relations durables avec leurs clients, car ces derniers bénéficient d'une expérience plus satisfaisante.

Qui sommes-nous ?

La technologie est notre métier, l'humain notre inspiration

Le point commun à tous nos travaux est l'élément humain. Tout ce que nous faisons commence et se termine avec les gens, car la raison d'être de notre technologie est de les servir. Elle ne peut y parvenir que si les gens l'aiment, s'en inspirent et l'adoptent avec enthousiasme. Nous pensons toujours à l'utilisateur final, à ce qu'il veut faire et à la façon dont il appréhende la technologie. Cette conception volontairement tournée vers l'humain nous permet de répondre aux bons problèmes métier et de créer des expériences humaines révolutionnaires.

Notre approche centrée sur l'humain est guidée par nos valeurs fondamentales :

- ▲ **Innovation** : Nous fournissons des logiciels innovants pour aider nos clients à surmonter leurs difficultés présentes et à se préparer pour l'avenir.
 - ▲ **Engagement** : Nous nous engageons avec empathie et une écoute active pour mieux comprendre les problèmes à résoudre.
 - ▲ **Adaptabilité** : Nous sommes adaptables car nous avons conscience que l'amélioration est un processus continu. C'est pourquoi notre slogan est Build for Change®.
 - ▲ **Inclusion** : Nous nous engageons en faveur de l'inclusion, afin d'optimiser les résultats obtenus par la collaboration et la pluralité des idées.
 - ▲ **Authenticité** : Nous restons authentiques, ce qui nous vaut la confiance de nos clients et des communautés qui nous entourent.
 - ▲ **Passion** : Nous sommes passionnés par ce que nous faisons pour nos clients et déterminés à les aider à obtenir des résultats positifs.
- ## Nos solutions
- Nous nous engageons pleinement à obtenir des résultats positifs pour nos clients. Nos [solutions](#) d'entreprise s'articulent autour de trois axes principaux :
- ▲ **Service client** : Nous simplifions le service que nos clients fournissent à leurs propres clients, en l'automatisant et en l'associant à la puissance de l'IA. Cette approche permet de gagner du temps, tant dans la prestation de services que dans la résolution des problèmes traités. Les agents du service client peuvent ainsi travailler de manière plus productive, ce qui améliore la satisfaction et la fidélité des clients.
 - ▲ **Engagement client personnalisé** : Pega crée des relations humaines à chaque nouvelle interaction. Grâce au centre décisionnel unique de Pega (Decision Hub) et à l'IA *always-on*, nos clients personnalisent l'engagement client en temps réel et peuvent interagir individuellement avec chaque personne sur tous les canaux, afin de créer des liens plus solides et de maximiser la valeur client.
 - ▲ **Automatisation intelligente** : En travaillant plus intelligemment, vous êtes paré à toute éventualité. C'est pourquoi nous transformons les workflows en matière d'onboarding et de gestion des opérations et exceptions, et nous mettons en œuvre l'automatisation et l'aide à la décision basée sur l'IA afin d'optimiser vos résultats, de faciliter l'adaptation et d'évoluer à l'infini. Les économies en termes de temps et de coûts permettent à nos clients de se concentrer sur ce qui compte le plus.

Nos secteurs d'activité

Si vous avez conduit une voiture, utilisé votre carte de crédit, appelé une entreprise pour un service, ouvert un compte, pris un avion, envoyé une réclamation ou accompli l'une des innombrables autres tâches qui rythment notre quotidien, vous avez probablement interagi avec Pega.

Nous sommes fiers de travailler avec les principales marques mondiales dans [les secteurs suivants](#) :

- ▲ Automobile
- ▲ Opérateurs de télécommunication
- ▲ Énergie et services publics
- ▲ Services financiers
- ▲ Secteur public
- ▲ Santé et pharmaceutique
- ▲ Hôtellerie
- ▲ Assurance
- ▲ Industrie et high-tech
- ▲ Médias et divertissement
- ▲ Distribution
- ▲ Transports

Nous comptons plus de 6 000 collaborateurs dans le monde, au service des plus grandes enseignes.

[En savoir plus](#)

Élargir l'accès au développement de logiciels

Les bonnes actions contribuent à notre réussite.

Chez Pega, l'un des grands principes de notre travail, à tous les niveaux, est la volonté de renforcer les rangs des développeurs qui collaborent avec nous, nos partenaires et nos clients. Nous constatons que les besoins mondiaux en développeurs augmentent de 24 % par an. Mais il y a un obstacle majeur : la plupart des projets de développement d'applications exigent encore des langages de programmation archaïques que très peu de gens connaissent. Seuls 2 % des gens dans le monde savent programmer, et il n'y a pas assez de formations pour satisfaire la demande.

Nous avons imaginé une meilleure façon de développer des logiciels, qui repose moins sur l'écriture de code et plus sur la logique et la résolution créative de problèmes. Il s'agit d'une approche visuelle et collaborative qui ouvre des perspectives d'emploi à un public plus vaste et plus diversifié.

[Voir nos exemples de carrières de développeur réussies](#)

Sur les plus de quatre millions d'ingénieurs en informatique que comptent les États-Unis, 70 % sont des hommes et à peine plus du tiers se déclarent « non-blancs ». Ce n'est donc pas une main-d'œuvre particulièrement diversifiée, ce qui signifie que les logiciels créés (ceux qui pilotent tout ce que nous faisons en tant qu'êtres humains) risquent d'être exclusifs et biaisés.

En outre, à mesure que le développement de logiciels s'étend au-delà des services informatiques, les équipes de direction de nos clients influencent de plus en plus les décisions technologiques qui pèsent sur leurs activités. Aujourd'hui, 78 % des cadres supérieurs estiment que chaque employé de l'entreprise devrait avoir son mot à dire dans les décisions technologiques.

Chez Pega, nous pensons que les solutions doivent refléter les modes de pensée, de communication et de travail du plus grand nombre. Il s'agit de diversité en termes de race, de genre et de culture, mais aussi en termes d'expérience, afin de garantir que l'empathie fasse partie du processus de développement et se reflète dans le produit final. Non seulement cette démarche nous semble juste d'un point de vue éthique, mais nous pensons que le produit final n'en sera que meilleur. En effet, lorsque les utilisateurs du logiciel sont à l'image de ceux qui ont participé à son développement, vous obtenez de meilleurs résultats.

L'enquête de 2021 du Global Certification Magazine a classé quatre des certifications de Pega dans les 50 premières du classement « Salary Survey » et cinq dans la liste « Next Big Thing ».

CRÉER DES OPPORTUNITÉS DE CARRIÈRE QUI CHANGENT LA VIE

En révolutionnant la conception des logiciels dans le monde entier, Pega offre à des profils plus variés de personnes l'opportunité de changer de vie et de parcours.

Nous nous associons à des organisations qui s'occupent de divers groupes à la recherche d'emplois et de nouvelles compétences dans le domaine des technologies, notamment Legerity, qui aide les réfugiés, ou encore TechVets et WithYouWithMe, qui travaillent avec des anciens combattants. La technologie de Pega permet à ces personnes d'acquérir de nouvelles compétences et de trouver potentiellement des débouchés au sein de l'écosystème Pega.

Grâce au programme [Pega University Academic Program](#), nous formons des professeurs pour qu'ils puissent enseigner le cursus Pega à des étudiants, offrant ainsi un programme dynamique de niveau universitaire sur des logiciels Pega de pointe. Les étudiants acquièrent des compétences qui peuvent leur ouvrir des perspectives auprès des clients et partenaires de Pega, et les universités n'ont rien à déboursier pour proposer nos cours.

[Pega Academy](#) est une ressource accessible à toute personne souhaitant faire carrière dans le développement d'applications. Pour encore plus d'accessibilité, de nombreux cours en ligne sont gratuits. Pega Academy offre une gamme complète de possibilités, allant des besoins ponctuels à des certifications de premier plan, en passant par des qualifications spécialisées.

Un pionnier du low-code

Alan Trefler fonde Pega en 1983, animé par la volonté de créer des logiciels faciles à utiliser et accessibles aussi bien aux parties prenantes métier qu'aux informaticiens. De cette ambition est né le logiciel basé sur les modèles que l'on appelle aujourd'hui « low code ». Notre PDG et fondateur Alan Trefler vous en dit plus sur l'histoire de Pega [ici](#).

[Lire notre eBook Adoption du développement low-code](#)

Notre plateforme low-code d'entreprise permet aux esprits créatifs de se concentrer sur la recherche d'idées et de passer moins de temps à les traduire en applications. Les progrès de l'IA rendent cette approche encore plus efficace, les logiciels s'écrivant littéralement d'eux-mêmes. La plateforme low-code intelligente de Pega fait gagner du temps aux professionnels afin qu'ils puissent se concentrer sur ce qui compte vraiment.

Les carrières dans le développement d'applications d'entreprise deviennent également accessibles à un public plus vaste et plus diversifié que jamais, tant au niveau de l'expérience personnelle et professionnelle que des origines ethniques et sociales. Nous formons et certifions des personnes talentueuses issues d'horizons divers, notamment des anciens combattants à la recherche d'une nouvelle carrière dans le civil, des parents célibataires réintégrant le marché du travail ou encore des immigrants de fraîche date.

Des innovations qui comptent

Nous offrons la possibilité de résoudre les problèmes les plus complexes par des solutions innovantes.

PEGA COMMUNITY HACKATHON

En 2021, le [Pega Community Hackathon](#) a mis les participants au défi de concevoir des solutions qui maximisent l'impact social, économique et environnemental. Les participants ont été invités à créer des applications Pega capables de :

- ▲ Comblent le fossé entre des personnes et des systèmes distribués
- ▲ Apportent plus d'assistance et de services aux personnes dans le besoin
- ▲ S'adaptent rapidement à de nouveaux défis et de nouvelles situations

Voici quelques-unes des [innovations](#) développées par les participants au Hackathon :

- ▲ Une application sophistiquée appelée [Sproute](#), conçue par une équipe de srcLogic, qui permet de renforcer les opportunités de développement des employés, la motivation des équipes et la culture d'entreprise grâce à des conseils de type « next-best-action ».
- ▲ Une application conçue par l'équipe [CriSOS](#) de Tata Consultancy Services, qui a créé une solution de gestion de crise de nouvelle génération optimisée par [Pega Infinity™](#).
- ▲ Une application de crowdfunding conçue par l'équipe de [Aaseya](#) qui met en relation emprunteurs et investisseurs pour résoudre les problèmes de financement des petites entreprises touchées par la pandémie.

Un partenariat offre un mentorat à de jeunes Africains dans le domaine du digital

Pour remédier au manque de spécialistes du numérique dans les pays émergents, il faut des programmes de soutien qui offrent des formations, des compétences et des filières débouchant sur de nouvelles opportunités d'emploi. En 2021, en collaboration avec la société française Lyance, Pega a lancé un partenariat avec l'association française à but non lucratif 10.000 Codeurs, spécialisée dans l'accompagnement de la jeunesse africaine vers les métiers du numérique. L'objectif est de former 10 000 jeunes Africains d'ici 2025, et de les mettre en relation avec des entreprises du monde entier qui cherchent à embaucher des talents du numérique au niveau local. Ensemble, nous dispensons une formation et une certification Pega à de jeunes Camerounais francophones, afin de créer un parcours vers l'emploi et de répondre au besoin d'un plus grand nombre de programmeurs francophones. Nous prévoyons des activités similaires en 2022 et au-delà, notamment l'extension à d'autres pays francophones et anglophones d'Afrique, ainsi que d'autres actions de formation.



Modernisation du recensement aux États-Unis

Avec Pega, le Bureau de recensement des États-Unis a entrepris un projet de transformation majeur : le lancement d'une solution d'entreprise intégrée permettant de mettre en place d'importantes améliorations lors du recensement de 2020. Les résultats ? À la mi-septembre 2020, six semaines avant l'échéance initialement fixée au 31 octobre, le recensement était déjà achevé à 90 %. 220 000 agents recenseurs sur le terrain ont réalisé plus de 42 millions d'enquêtes, malgré des mois de retard dus à la pandémie de COVID-19.

[Lire le témoignage complet](#)

Partager des témoignages d'impact lors de PegaWorld iNspire

Nous souhaitons être source d'inspiration. C'est pourquoi nous réunissons les plus grandes marques de la planète et invitons des acteurs du changement à discuter du pouvoir transformateur de la technologie à l'occasion de notre conférence annuelle, PegaWorld® iNspire. Par exemple, en 2021, Erin Petty, Portfolio Director – Global Product Development chez Pfizer, a présenté la transformation digitale audacieuse entreprise par la firme pour accélérer la livraison de médicaments au monde entier et faciliter les opérations. En utilisant la plateforme low-code de Pega, elle et ses collègues de Pfizer ont modernisé un outil de gestion de portefeuille vieillissant pour le développement de médicaments, obtenant ainsi une hausse de 650 % des performances du système.

CONTINUER D'ACCOMPAGNER NOS CLIENTS FACE À LA PANDÉMIE DE COVID-19

Durant la deuxième année de la pandémie, nous avons continué à aider nos clients à relever leurs défis uniques et à anticiper leurs besoins futurs, grâce à notre suite de solutions de gestion de la crise de la COVID-19. Nous avons créé un portefeuille de 18 [solutions de gestion de crise](#) spécialisées par secteur. Plus que des mesures ponctuelles, ces solutions sont conçues pour fournir des résultats avec un fort impact immédiat, tout en soutenant des initiatives de transformation digitale durables qui aideront nos clients à renforcer leurs activités sur le long terme. De plus, nous intervenons en un temps record.

Notre application [COVID-19 Employee Safety and Business Continuity Tracker](#) a été développée en 2020 avec une grande entreprise du domaine de la santé, pour suivre et gérer la santé, la sécurité et la disponibilité du personnel. Cette application d'intervention d'urgence reste disponible gratuitement pour les clients de Pega Platform™, quel que soit leur secteur d'activité.

ÉTUDE DE CAS

Aider le gouvernement de Bavière à accorder une aide financière rapide en temps de crise

Confronté à un énorme défi en raison de la pandémie de COVID-19, le ministère des affaires économiques de Bavière devait trouver le moyen de gérer efficacement les demandes d'aide financière reçues de la part de petites et moyennes entreprises. Grâce aux fonctionnalités low-code hautement configurables de Pega, le gouvernement a mis seulement cinq jours pour créer une procédure de demande d'aide financière entièrement numérisée. La nouvelle application a radicalement transformé la gestion des demandes d'aide financière COVID-19 par le gouvernement de Bavière.

[Lire l'étude de cas complète](#)

Apporter un support virtuel aux développeurs

Pour répondre aux besoins des développeurs alors que la plupart d'entre eux sont en télétravail, nous avons converti toutes les formations en présentiel de Pega Academy en cours virtuels et continus en ligne à proposer tous les examens de certification en ligne.



LA BONNE GOUVERNANCE

compte

Il est facile d'affirmer que nous croyons en des pratiques environnementales, sociales et de gouvernance responsables. Pour que cela compte, nous devons assumer nos responsabilités. Cela implique un engagement et une vigilance au plus haut niveau, ainsi qu'une rigueur de tous les instants.

Notre modèle de gouvernance

Une gouvernance forte vient du sommet de l'échelle. Chez Pega, cette responsabilité émane du Conseil d'administration (CA) et de la direction générale, et fait partie intégrante de la culture de l'entreprise. Le CA et l'équipe de direction fixent la ligne de nos actions, en veillant à ce que Pega respecte les normes éthiques les plus strictes. Le CA est chargé d'établir les politiques générales de l'entreprise et de contrôler nos performances globales. Son mandat principal consiste à superviser la gestion de Pega et, ce faisant, à servir les meilleurs intérêts de la société et de ses actionnaires.

Notre engagement continu en matière d'ESG

Nous poursuivons nos efforts d'amélioration des impacts sociaux, économiques et environnementaux de notre activité, et contribuons ainsi à la réussite de notre comité chargé des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG).

- ▲ **Questions environnementales :** Nous nous engageons à diminuer l'impact environnemental de nos opérations sur l'air, la terre et l'eau.
- ▲ **Questions sociales :** Nous nous efforçons de nous comporter en entreprise citoyenne responsable et contribuons activement aux communautés dans lesquelles vivent et travaillent nos employés, partenaires et clients.
- ▲ **Questions de gouvernance :** Nous considérons que la gouvernance d'entreprise est essentielle pour que Pegasystems serve les intérêts à long terme de l'ensemble de nos parties prenantes.

SUPERVISION DE L'ESG

Le CA est régulièrement informé des questions ESG. Il reçoit des mises à jour de la direction sur les questions ESG dès que celles-ci se posent. En 2019, l'entreprise a constitué un Comité ESG ayant pour objet de se focaliser sur la mise en œuvre de programmes ESG. Le Comité est constitué de cadres dirigeants issus de différentes zones géographiques et aux fonctions variées, qui disposent de compétences dans tout un panel de disciplines. Il se réunit chaque semaine pour élaborer, piloter et superviser nos efforts ESG.

Les Chief Operating Officer, Chief Financial Officer et Chief People Officer, ainsi que le Directeur juridique, sont à la tête de l'activité ESG de l'organisation. Par le truchement du Comité ESG, ce groupe établit la feuille de route stratégique de nos diverses initiatives ESG. Pega s'engage à faire progresser notre gouvernance ESG. Notre équipe Global Facilities and Real Estate se charge des questions environnementales du programme ESG et surveille les activités qui impactent les questions climatiques à l'échelle mondiale.

TRANSPARENCE ESG

Nous nous sommes engagés à accroître la transparence autour de nos pratiques, données et impacts ESG. Élaborer ce premier Rapport d'impact constitue une étape essentielle vers cet objectif. En 2022, nous prévoyons d'impliquer nos parties prenantes sur les questions d'ESG. À cet effet, nous avons entamé une matrice de matérialité ESG afin d'obtenir d'un meilleur éclairage sur les enjeux, les défis et les opportunités en termes d'ESG au sein de notre organisation.

Diriger une entreprise équitale, éthique et transparente

Nous encourageons notre personnel à prendre des décisions éthiques, sans compromettre leur intégrité personnelle, ni celle de l'entreprise. Cette approche commence avec notre responsabilité d'entreprise à se conformer aux lois et aux réglementations en vigueur, quel que soit le lieu géographique, et s'étend à nos politiques et codes de conduite.



Nos politiques directrices

- ▲ Notre **code de conduite** explique clairement nos attentes quant au comportement de notre personnel.
- ▲ Notre **code de conduite des fournisseurs** décrit nos attentes à l'égard de nos fournisseurs, afin qu'ils se comportent de manière éthique et intègre.
- ▲ Nos **Directives de gouvernance d'entreprise** encadrent nos pratiques de gouvernance.

Il nous incombe à tous de respecter ces attentes. Nous attendons de nos employés qu'ils s'expriment lorsqu'ils constatent ou subissent un comportement qui ne correspond ni à nos valeurs, ni à nos politiques directrices. Pega dispose de nombreux canaux, y compris une [Assistance téléphonique dédiée à la Conformité](#). Elle permet aux employés de rapporter toute infraction ou suspicion d'infraction. Dès lors que la loi l'autorise, les utilisateurs de l'assistance téléphonique peuvent opter pour l'anonymat.

Maîtriser le risque

En 2021, le monde entier s'est trouvé confronté à des risques nouveaux et émergents qui ont mis à nu certaines vulnérabilités dans nos modes de fonctionnement et d'interaction avec les autres entreprises et avec l'environnement. Pega n'a pas fait exception à la règle. L'étendue du risque augmente de pair avec notre croissance. Forts d'une prise en compte saine du risque et d'une prise de décisions avisée, nous nous positionnons pour réagir efficacement aux risques les plus marquants auxquels nous sommes confrontés. Ceux-ci sont décrits plus en détail dans notre rapport annuel [10-K](#).

Risque climatique

Pour mieux appréhender nos risques climatiques, nous avons répondu au questionnaire du CDP sur le changement climatique (*Climate Change Disclosure*) pour la première fois en 2021 et avons obtenu la note de B-, qui nous place au-dessus de la moyenne des entreprises basées aux États-Unis. Ce processus nous a permis d'identifier et d'évaluer les risques climatiques opérationnels, et d'appréhender notre position par rapport aux autres entreprises.

Pour en savoir davantage sur notre approche climatique, consultez la section [L'environnement compte](#) du présent rapport ou notre [rapport CDP](#).

Surveillance du risque

Le Comité d'audit de notre Conseil d'administration est chargé de la conformité et de la surveillance du risque. Il travaille en étroite collaboration avec la direction afin de garantir la bonne surveillance de notre exposition au risque. La Direction générale informe, soutient et tient informé le Comité d'audit sur les questions de conformité avec nos systèmes de gestion du risque. Elle est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de plans visant à limiter ou à atténuer toute exposition identifiée à un risque.

Implication de nos parties prenantes

S'engager avec nos parties prenantes nous aide à garder à l'esprit ce qui compte vraiment : le monde et les gens qui nous entourent.

Pour conserver la confiance de nos parties prenantes et agir dans leur intérêt à long terme, notre objectif consiste à trouver un équilibre entre les attentes de nos investisseurs et de nos clients, et notre contribution pour notre planète, nos collaborateurs et nos communautés. Clients, investisseurs, employés, partenaires, fournisseurs et communautés constituent les parties prenantes clés de Pega. Toutes affichent un intérêt quant à nos performances sur les questions d'ESG. Et toutes ont leur mot à dire sur la priorité que nous donnons à ces questions, et sur les actions que nous menons pour les traiter.

Notre Comité ESG se focalise sur l'amélioration des impacts sociaux, économiques et environnementaux de notre activité. Le Comité échange avec notre Conseil d'administration, nos employés et nos partenaires externes, y compris les ONG présentes dans nos communautés. Au quatrième trimestre 2021, le Comité a entamé une évaluation de matérialité, qui devrait s'achever en 2022. Ce processus contribuera à renseigner ultérieurement notre programme de durabilité à grande échelle, orienté selon les questions prioritaires de nos parties prenantes.

Les collaborations et partenariats de l'industrie avec des organisations extérieures constituent un volet essentiel de l'implication de nos parties prenantes. En voici quelques exemples :

- ▲ **CDP (anciennement Carbon Disclosure Project)** : système de déclaration mondial des efforts environnementaux qui nous permet de mesurer et de déterminer les zones d'amélioration
- ▲ **Corporate Equality Index de la Human Rights Campaign Foundation** : outil de mesure dédié aux politiques et avantages pour les employés LGBTQIA+
- ▲ **Sustainability Roundtable** : conseil stratégique par adhésion qui propose une aide sur les programmes ESG
- ▲ **Tech Compact for Social Justice** : initiative de l'association Mass TLC visant à développer un écosystème technologique plus inclusif
- ▲ **Wall Street Journal CEO Council** : forum invitant les dirigeants d'entreprise à s'impliquer sur des questions économiques et mondiales
- ▲ **Forum économique mondial** : plateforme internationale permettant de s'impliquer sur des thèmes tels que la transformation digitale et la démocratisation des logiciels

Intégrer la responsabilité dans notre technologie

Forte de près de 40 ans d'expérience de collaboration avec les plus grandes marques du monde, Pega comprend que les considérations de sécurité, d'accessibilité et d'éthique font partie intégrante de ses produits. Plutôt que de traiter ces questions comme des thèmes secondaires, nous les plaçons au même niveau que la fonctionnalité, et les traitons de manière idoine. Nous considérons cette approche comme essentielle à la confiance sur laquelle reposent les partenariats de long terme avec nos clients.

Sécurité et confidentialité des données

À mesure que les inquiétudes grandissent sur les questions de vulnérabilité et de cybersécurité dans l'univers technologique, nous y prêtons une attention proportionnelle. L'information est devenue l'une des ressources les plus précieuses des entreprises modernes. La protéger dans un paysage où les menaces évoluent constamment nécessite une approche pluridimensionnelle. Nos programmes de sécurité, de confidentialité et de conformité des données sont en phase avec les meilleures pratiques de l'industrie. Nous contrôlons régulièrement la solution Pega Cloud® selon des normes de confidentialité et de sécurité mondialement reconnues, et nous avons choisi la norme ISO 27001/27002 pour bâtir notre confiance numérique. En matière de cybersécurité, nous nous alignons sur la famille de normes ISO 31000 dédiées à la gestion des risques. La liste complète de nos certifications et attestations est disponible sur le [Pegasystems Trust Center](#).

Nous publions une liste exhaustive des [sous-traitants](#) auxquels nous faisons appel pour fournir nos services Pega Cloud. Nos clients savent ainsi comment nous administrons leurs données.

Accessibilité

L'accessibilité constitue un autre aspect de nos logiciels, que nous couvrons aussi largement que possible lors du développement. Notre approche commence en phase de conception. Une conception inclusive est importante à plus d'un titre. Rien qu'aux États-Unis, un adulte sur quatre vit avec un handicap ; soit près de 64 millions de personnes. Chez Pega, nous nous efforçons de garantir que nos logiciels offrent une expérience équitable aux utilisateurs de toutes capacités, y compris, mais sans s'y limiter, les utilisateurs aveugles, sourds, sourds-muets, malvoyants, ou encore ceux qui présentent une déficience chromatique, cognitive ou liée à la mobilité. Nous avons à l'esprit l'accessibilité lorsque nous concevons et développons nos logiciels, et nous les testons avec différentes technologies d'assistance. Nous procédons également à des tests avec des utilisateurs natifs des technologies d'assistance, ainsi qu'à des tests d'utilisabilité le cas échéant.

Pour en savoir plus sur la priorité que nous donnons aux questions d'accessibilité, nous vous invitons à consulter notre [Déclaration d'accessibilité](#).

Intelligence artificielle éthique

Composant clé de nombreuses applications Pega, l'intelligence artificielle (IA) exige, elle aussi, un contrôle responsable. Optimisée, l'IA constitue un outil puissant pour obtenir des éclairages adaptés sur des clients individuels afin de déterminer ce dont ils ont besoin et à quel moment. L'IA constitue ainsi un moyen de déployer de l'empathie à grande échelle et de construire des relations de long terme plus durables.

Or, si le fonctionnement de l'IA tourne mal, ses effets peuvent s'inverser. Par exemple, une IA qui introduit un biais lié à des facteurs tels que l'âge, l'appartenance ethnique ou encore le genre peut accidentellement influencer sur les analyses et fausser des résultats. Conséquences : non-respect de la réglementation, engagement client fondé sur des critères de discrimination, voire une perte de confiance du public.

Minimiser le risque tout en maximisant le bénéfice requiert un certain jugement et une certaine sensibilité en phase de conception. Nous avons mis cette approche en pratique en élaborant la solution [Ethical Bias Check](#). Elle aide nos clients à détecter proactivement un biais et à ajuster l'algorithme ou la règle métier concerné de manière appropriée. Cet outil génère et exécute des tests de biais efficaces. Pour ce faire, il passe instantanément au crible une stratégie d'engagement, et ce sur plusieurs canaux. Il aide ainsi les clients à optimiser la



performance et l'équité de leur stratégie. Pega [T-Switch™](#) permet aux entreprises de définir les seuils appropriés de transparence/ d'opacité des modèles d'IA. Par exemple, les banques, soumises à des réglementations strictes en matière de prêt équitable, auront besoin de modèles d'IA extrêmement transparents. À l'inverse, un modèle de deep learning opaque peut s'avérer très puissant lorsque les résultats financiers priment sur les autres aspects, ou encore lorsque l'IA n'est pas tenue de suivre des règles prescrites ou de justifier ses décisions. C'est le cas par exemple de nombreuses applications de marketing. En outre, l'environnement de gestion des décisions de Pega garantit la traçabilité et la responsabilité pour un nombre illimité d'algorithmes, de versions de modèles, de règles et de stratégies.

Le consommateur et le régulateur veulent une technologie à laquelle ils peuvent faire confiance. Une IA responsable le permet ; une IA qui engage les clients avec empathie, équité et transparence.



ÉTUDE DE CAS

Un fabricant d'électronique s'approvisionne de manière responsable et éthique avec Pega

Confronté au défi de maintenir la qualité tout en veillant aux critères sociaux et environnementaux de millions de pièces livrées par plus de 20 000 fournisseurs, ce fabricant membre du Global 200 Electronics souhaitait simplifier son processus d'approvisionnement, complexe et fastidieux, pour s'assurer que ses produits ne contiennent que des pièces obtenues de manière responsable. L'architecture multicouches et l'approche low-code de Pega ont permis au fabricant de créer rapidement des processus adaptés aux différents besoins industriels, situations géographiques et marchandises de ses clients variés. Les nouveaux processus ont permis de rationaliser l'analyse de l'approvisionnement tout en fournissant une preuve de conformité aux exigences légales et réglementaires pour une large base de fournisseurs.

[Lire l'étude de cas complète](#)

Intégrer l'empathie dans l'IA

Selon nous, IA et empathie peuvent coexister et induire des résultats plus positifs pour nos clients dans leurs interactions avec leurs propres clients. Notre livre blanc, intitulé [Intelligence artificielle responsable : une plus grande puissance exige une plus grande responsabilité](#), explique pourquoi les consommateurs se méfient de l'IA et lui préfèrent des interactions humaines. Il révèle en outre en quoi combiner éthique humaine et IA peut améliorer l'engagement.

L'ENVIRONNEMENT

compte

Chez Pega, nous prenons les questions d'impact environnemental très au sérieux.

L'épidémie de COVID-19 nous a donné l'occasion de voir à quoi ressemble un environnement de travail distribué et en quoi ce modèle affecte notre empreinte. Nous avons beaucoup progressé dans la mesure, l'évaluation et la mise en œuvre de nouvelles stratégies visant à réduire notre impact dans différents domaines. Nous avons appris comment réduire davantage la consommation tout en assurant la continuité de nos opérations. Et nous nous sommes engagés sur une voie visant à développer l'entreprise tout en réduisant notre impact.

L'effet de la COVID-19 a été considérable ; il nous a permis d'atteindre un grand nombre de nos objectifs de durabilité, et ce plus tôt que prévu. Nous avons mis en œuvre des changements qui vont nous aider à avancer tout en maintenant les économies réalisées. Ces efforts, et la transparence de notre reporting, jettent les bases d'une progression continue.

Notre engagement de transparence sur la durabilité



En 2021, nous avons priorisé la collecte et la mesure des données relatives à notre consommation d'énergie, en suivant notre consommation et nos émissions sur des sites clés. En examinant les chiffres obtenus, nous avons identifié des moyens de travailler de manière plus durable. Nous avons constaté que la transparence autour de notre empreinte carbone et de nos objectifs pouvait fédérer nos employés ainsi que nos partenaires.

Nous savons que nous devons travailler avec des experts extérieurs pour mieux comprendre et gérer notre impact. Cet engagement en termes de transparence, tant interne qu'externe, nous a conduit aux actions suivantes :

- ▲ Développer le suivi, le reporting et la gestion de la consommation énergétique
- ▲ Constituer un Réseau dédié à la durabilité (« Sustainability Network ») en interne pour que les employés puissent s'engager et communiquer sur leurs questions, leurs préoccupations et leurs idées liées à la durabilité

- ▲ Établir un partenariat avec [Sustainability Roundtable](#) pour nous aider à évaluer différentes composantes de notre impact environnemental

- ▲ Travailler avec des tiers à compenser nos émissions de carbone ; à ce jour, nous avons atteint la neutralité carbone sur les Scopes 1 et 2 dans huit bureaux Pega clés

- ▲ Réagir aux résultats du rapport « Climate Change Disclosures » établi par CDP, un système de déclaration mondial à but non lucratif qui aide les organisations à gérer leur impact environnemental. Cette action a débouché sur notre tout premier [Rapport CDP](#) pour lequel nous avons décroché la note de B-, mieux que la moyenne des entreprises basées aux États-Unis

- ▲ Soumettre nos données environnementales à EcoVadis, un organisme d'évaluation RSE fréquemment consulté en tant qu'outil de gestion de la chaîne d'approvisionnement par des organisations clientes qui envisagent les produits et les services de Pega

Agir face au changement climatique

Le changement climatique est un problème critique mondial. Ses implications graves sur l'économie nous concernent, nous, nos clients et nos partenaires. Mieux comprendre, mesurer et gérer notre rôle dans le changement climatique de la manière la plus globale et la plus responsable possible compte désormais parmi nos priorités. Nous sommes convaincus que l'action que nous menons est bonne pour la planète, pour la population et pour l'entreprise.

Réduction des émissions de carbone

Dans le cadre de son objectif de neutralité carbone, Pega a fixé et atteint les jalons suivants en 2021 :

- ▲ Atteindre zéro émission nette dans huit bureaux clés pour les Scopes 1 et 2 — prévu pour 2025 mais atteint en 2021
- ▲ Neutraliser les émissions du Scope 1 sur l'ensemble de l'entreprise avec 700 compensations carbone
- ▲ Acheter 7 600 certificats d'énergie renouvelable (REC) pour compenser l'équilibre des gaz du Scope 2

En 2021, nous sommes parvenus à établir un moyen fiable de surveiller et mesurer notre empreinte carbone dans des secteurs clés de notre activité. Nous avons ainsi pu atteindre la neutralité carbone pour les émissions des Scopes 1 et 2 au titre de l'exercice 2020, au moyen de certificats d'énergie renouvelable (REC) et de compensations carbone. Ce jalon a permis à Pega d'atteindre la neutralité carbone dans huit bureaux clés (d'une surface supérieure à 2 300 m²). Au premier trimestre 2022, nous allons obtenir des certificats REC et des compensations carbone en vue d'atteindre la neutralité carbone pour les émissions des Scopes 1 et 2 au titre de l'exercice 2021. Nous prévoyons de poursuivre cette pratique dans l'avenir.

Grâce au programme Pega Cloud Hibernation, entre décembre 2020 et décembre 2021, nous avons économisé 42,5 tonnes métriques de CO₂.



DONNER AUX EMPLOYÉS LES MOYENS DE RÉDUIRE LEUR EMPREINTE CARBONE

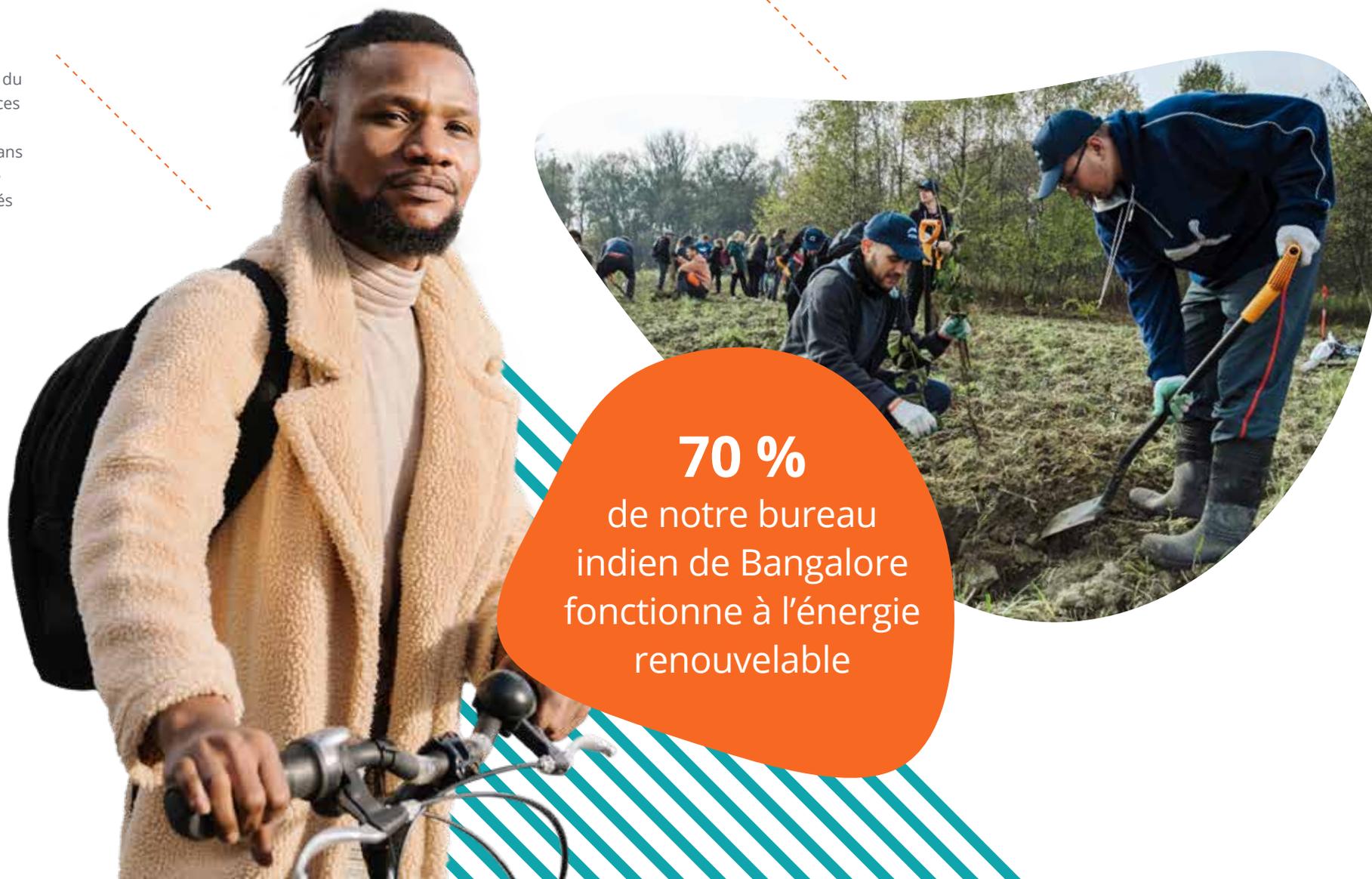
Encourager les moyens de transport alternatifs

Nous proposons déjà depuis longtemps à nos employés des programmes de transport alternatif afin d'encourager l'usage des transports publics, la marche ou le vélo pour se rendre au travail. Avant la pandémie, Pega Inde recourait à un service numérique de covoiturage, utilisé par près de 240 collaborateurs. Notre siège social de Cambridge (États-Unis) accorde aussi une allocation aux employés qui vont travailler à pied ou qui utilisent les transports en commun. Ces programmes sont inactifs depuis le début de l'année 2020 car la majorité des employés de Pega travaille à distance du fait de la pandémie. En outre, la majorité des espaces de travail loués par Pega incluent des parcs de stationnement pour vélos. Dans le cadre de nos plans de retour au bureau, nous continuons d'évaluer de nouvelles manières novatrices d'inciter les employés à adopter des moyens de transport alternatifs.

Encourager le bénévolat environnemental

Nous encourageons et facilitons les actions de nos employés sur les questions environnementales qui leur tiennent à cœur, via les différentes ressources et connexions mises à disposition sur notre portail Sustainability, l'espace employés Sustainability Network et les opportunités de bénévolat et de dons sur PegaCares. Par exemple, en 2021, des dizaines d'employés Pega de Pologne ont participé au projet Czyste Tatry (Tatras propres) visant à éliminer les déchets de la plus haute chaîne de montagnes de Pologne, les Tatras. Avec d'autres bénévoles, ils en ont collecté près de 600 kg.

En 2021, Pega s'est engagé à planter un arbre pour chaque employé et chaque nouvelle recrue. Ce sont ainsi plus de 6 100 arbres qui ont été plantés en partenariat avec l'organisme caritatif mondial One Tree Planted, en soutien aux projets de reforestation mondiaux.



70 %
de notre bureau
indien de Bangalore
fonctionne à l'énergie
renouvelable

Réduire notre consommation d'énergie

En 2020, nous nous sommes fixé pour objectif de réduire notre empreinte énergétique de 5 % par an d'ici à 2025, avec des objectifs de baisse intermédiaires de 1 % par an sur cinq ans. Nous sommes parvenus à la diminution complète en 2021. Outre la généralisation du télétravail du fait de la COVID-19, deux éléments se sont révélés essentiels à cette réussite : l'intégration d'une conception de bâtiments écologiques dans nos propres locaux et la hausse du recours à des technologies d'économie d'énergie sur l'ensemble de nos sites.

CONCEPTION DE BÂTIMENTS ÉCOLOGIQUES

- ▲ Notre siège social de Cambridge (États-Unis) a obtenu la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Gold.
- ▲ Notre bureau indien d'Hyderabad a obtenu la certification Health and Well-being Gold Standard du Indian Green Building Council.
- ▲ Notre bureau indien de Bangalore fonctionne désormais avec 70 % d'énergie renouvelable, fournie par le constructeur.

REMPACEMENT DES ÉQUIPEMENTS ÉNERGIVORES

Nous avons fait des progrès considérables dans le retrait et le remplacement des équipements informatiques obsolètes et inefficaces. Au moment de quitter notre siège social de Cambridge au profit d'un datacenter de services managés, nous avons remplacé 217 serveurs hérités par 50 serveurs plus efficaces, de capacité supérieure mais de taille inférieure. Cette transition a abaissé notre consommation énergétique mensuelle moyenne de plus de 60 %.

Réduire notre consommation d'eau et nos déchets

L'énergie n'est pas la seule ressource que nous économisons. Minimiser notre consommation en eau et notre production de déchets constitue une priorité dans tous nos projets.

PRÉSERVATION DE L'EAU

En 2020, nous nous sommes fixé pour objectif de réduire notre consommation de 2 % par an, pour atteindre une baisse de 10 % en 2025. Nous surveillons notre impact dans huit grands établissements Pega au niveau mondial. Ainsi, en 2021, nous avons réussi à maintenir notre consommation d'eau par personne et par jour en dessous de la moyenne du secteur. Notre objectif est maintenant d'améliorer notre empreinte écologique par personne, en commençant par ces projets de préservation de l'eau :

- ▲ Recours à des toilettes à faible débit dans tous les bureaux et à des régulateurs de débit sur tous les robinets
- ▲ Installation de brise-jet dans toutes les zones où l'on se lave les mains et où l'on fait la vaisselle
- ▲ Remplacement des robinets manuels par des robinets à capteur et réglage de l'écoulement de l'eau uniquement en fonction du capteur
- ▲ Ajout de compteurs de débit d'eau pour surveiller notre consommation dans davantage d'endroits
- ▲ Récupération de l'eau potable résiduelle pour arroser les plantes en intérieur
- ▲ Transition complète vers des produits de nettoyage écologiques, qui nécessitent moins d'eau, pour toutes les activités d'entretien ménager des locaux de Pega

RÉDUIRE LE RECOURS AU PLASTIQUE

Nous nous sommes lancés dans une démarche d'élimination du plastique à usage unique dans tous les bureaux Pega du monde, en commençant par l'Inde. Nous avons identifié 18 articles d'usage courant qu'il fallait cesser d'utiliser. Nous avons suivi notre progression et, une fois le programme étendu à l'ensemble du groupe Pega, nous avons mesuré une réduction de plus de 40 %.

Pratiques d'approvisionnement durables

Pega s'engage à poursuivre ses efforts pour développer et déployer des pratiques durables et socialement responsables en matière d'approvisionnement. En 2021, nous avons incorporé les questions et critères de durabilité aux appels d'offres lancés au cours de l'année ; nous avons éliminé la plupart des exigences de signature manuelle de nos contrats (afin de réduire les besoins d'impression) ; nous avons intégré nos fournisseurs à notre plateforme d'approvisionnement pour la facturation électronique ; et nous avons travaillé avec les branches d'activités en interne pour réduire les déchets et veiller à ce que les technologies obsolètes soient recyclées ou réutilisées.

ÉTUDE DE CAS

Le centre des indemnités Deepwater Horizon à La Nouvelle-Orléans repense ses processus d'indemnisation

La catastrophe pétrolière de Deepwater Horizon en 2010 aura été la plus grande marée noire de l'histoire. Le pétrole brut déversé dans le golfe du Mexique aura laissé nombre d'entreprises et de citoyens en proie à des difficultés économiques et écologiques. Le centre des indemnités (DHECC) qui a alors vu le jour s'est associé à Pega pour créer un nouveau système de traitement des demandes d'indemnisation. Le framework de gestion des processus métier de Pega a été entièrement personnalisé afin d'intégrer des fonctionnalités d'analyses de fraude, un système complet de gestion du cycle de vie et des tickets, ainsi que des processus de suivi des modifications. Depuis lors, le DHECC a accordé plus de 10 milliards de dollars d'indemnités à la région, ce qui s'est traduit par un développement économique et écologique sans précédent.

[Lire l'étude de cas complète](#)

40 %
de réduction des
plastiques à usage
unique

LES PERSONNES

comptent

Nous sommes convaincus que chaque problème a sa solution, non seulement pour nos clients, mais aussi **pour nos employés et nos communautés.**

C'est cette conviction qui nous pousse à être une entreprise citoyenne responsable. Nous nous engageons à assurer un cadre de travail sûr, valorisant et inclusif qui tient compte des besoins de nos employés. Pour attirer, motiver, inspirer et retenir des talents du monde entier et issus de divers horizons, nous les sensibilisons à notre mission, nous favorisons une culture de la reconnaissance, nous investissons dans les causes qui leur tiennent à cœur et nous contribuons activement à la vie de nos communautés.



Soutenir nos collaborateurs

Chez Pega, nous pensons qu'il est indispensable de prendre soin les uns des autres pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise. Nous avons tous des responsabilités après notre journée de travail et nous nous engageons à aider nos employés à s'épanouir dans leur vie personnelle et professionnelle. C'est pourquoi nous tenons à offrir un lieu de travail où nos employés ont le sentiment de faire partie d'une équipe solidaire et à l'écoute, tant au travail qu'en dehors.

Nous accordons une grande importance à la diversité et nous efforçons de reconnaître nos propres préjugés, qu'ils soient conscients ou non. Nous reconnaissons les individualités de chacun et comprenons que nous n'avons pas tous les mêmes besoins. Nous estimons que les congés contribuent au bien-être des membres de nos équipes. Nous veillons à adapter nos attentes en fonction des individus et des situations, ce qui nous a aidés à faire face à la pandémie de COVID-19. Et pendant cette période difficile, nous avons pris conscience de l'importance de rester en contact, même lorsque nous travaillons à distance.



Nous sommes convaincus que l'investissement dans nos collaborateurs passe par l'accompagnement et l'apprentissage continu. C'est pourquoi nous proposons de nombreux programmes pour soutenir et investir dans nos employés et nos communautés, notamment des efforts de développement professionnel des employés, notre programme de bien-être PegaUp!, nos initiatives en matière d'inclusion et de diversité, et notre programme d'impact social PegaCares.

Formation et évolution de carrière

Nous sommes convaincus qu'une entreprise performante est une entreprise où les employés ont la possibilité d'apprendre et d'évoluer en permanence. Le développement des employés est essentiel pour la mise en œuvre de notre stratégie et pour continuer à proposer des produits et services innovants. Nous investissons dans l'évolution de carrière de nos employés et leur offrons de nombreuses opportunités d'évolution, notamment par des formations, du mentorat et un accompagnement, formels ou informels.

Afin de soutenir l'évolution professionnelle de nos leaders actuels et futurs, nous proposons actuellement cinq programmes destinés aux leaders et managers et regroupant toutes les fonctions et toutes les zones géographiques. Cela comprend notamment des cours sur le leadership inclusif et empathique. Nous mettons également à disposition des cours et ressources pédagogiques, des formations continues et des programmes de remboursement des frais pédagogiques pour permettre à nos salariés de maintenir leurs compétences à niveau. En 2021, 79 % de nos employés ont participé à un programme de formation officiel.

Les employés de Pega sont encouragés à consolider leurs compétences actuelles et à étudier de nouveaux domaines d'expertise grâce aux « missions » de formation proposées par Pega Academy. Cet accès gratuit à notre portail d'apprentissage digital à la demande permet à nos employés de se perfectionner et d'évoluer en interne. Ils peuvent également demander à intégrer temporairement des équipes différentes afin de se familiariser avec d'autres fonctions, d'explorer de nouvelles carrières au sein de Pega et d'améliorer leur compréhension des autres équipes et leur empathie.

Les journées DIG Days (pour « *Development, Inclusion & Growth* ») de Pega sont une suggestion de nos comités d'employés, qui constituent une véritable innovation en matière d'avantages sociaux. Il s'agit d'un jour de congé par trimestre que les employés de nos équipes Go-To-Market peuvent consacrer à leur développement personnel.

PROGRAMME DE BIEN-ÊTRE PEGAUP! TOTAL WELL-BEING

Nous nous sommes engagés à créer un environnement inclusif et diversifié qui contribue à la santé et au bien-être général de nos employés, notamment le bien-être physique, émotionnel, financier et personnel.

Nous avons soigneusement établi nos avantages sociaux pour qu'ils soutiennent chacun de ces piliers :

- ▲ **Bien-être physique** : Nos programmes de soins de santé compétitifs et de qualité proposent des options de prévoyance optimales aux employés et à leur famille. Nous nous efforçons d'aider nos employés à rester en forme et en bonne santé. C'est pourquoi nous mettons à leur disposition une plateforme de fitness à la demande et un programme de nutrition favorisant un mode de vie sain. Les employés peuvent également participer aux Défis mondiaux de PegaUP! et à d'autres activités liées au bien-être.
- ▲ **Bien-être inancier** : Nous fournissons un soutien financier et des ressources pour aider nos employés à atteindre leurs objectifs financiers. Nous proposons notamment des plans d'épargne retraite, l'attribution d'actions pour les nouveaux employés puis à fréquence périodique, un plan d'achat d'actions des employés (ESPP), des assurance vie et assurance invalidité, ainsi que des séminaires financiers, entre autres.

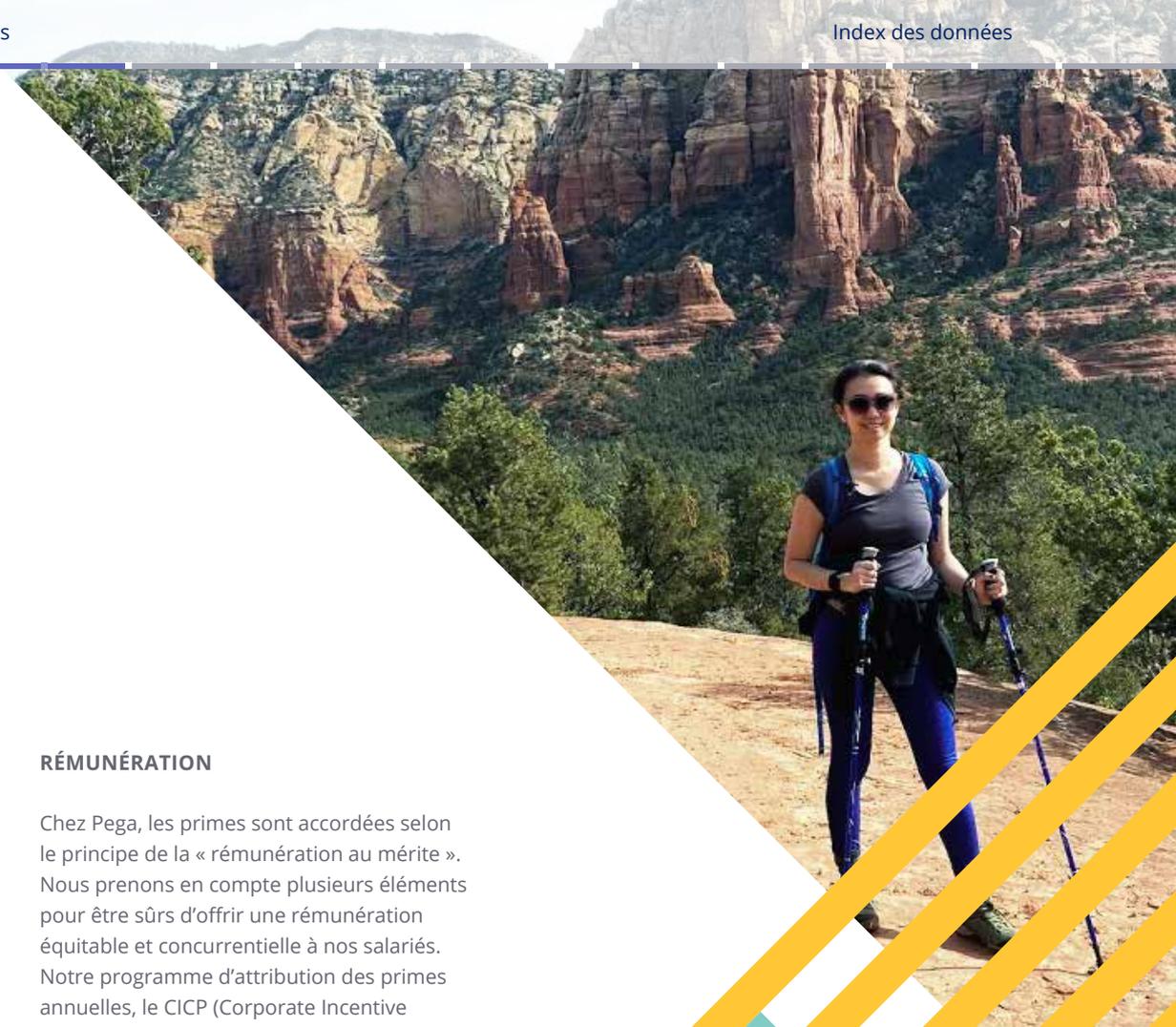


- ▲ **Bien-être personnel** : Nous mettons à disposition de nos employés un large éventail de programmes pour les aider à s'épanouir tant dans leur vie privée que dans leur vie professionnelle. Nous proposons notamment un programme d'aide à l'éducation, un congé parental généreux, un retour progressif au travail pour les aidants principaux, des programmes de congés, des services de garde ponctuels, des possibilités de formation par le biais de notre portail d'apprentissage et des programmes d'évolution de carrière.

- ▲ **Bien-être émotionnel** : Nous proposons des ressources et des programmes qui contribuent à la santé mentale et émotionnelle de nos employés. Nous proposons un Programme d'aide aux employés (PAE) mondial pour nos salariés et leurs proches, des abonnements à des applications de méditation pleine conscience et de remise en forme pour tous nos collaborateurs, des outils de méditation assistée, et jusqu'à deux semaines de congé en cas de deuil, entre autres.

RÉMUNÉRATION

Chez Pega, les primes sont accordées selon le principe de la « rémunération au mérite ». Nous prenons en compte plusieurs éléments pour être sûrs d'offrir une rémunération équitable et concurrentielle à nos salariés. Notre programme d'attribution des primes annuelles, le CICP (Corporate Incentive Compensation Program), est lié à la fois aux performances de l'entreprise et aux performances individuelles. Chaque année, nous procédons à un examen complet des salaires afin de rester compétitifs.



Plus d'avantages sociaux

Nos collaborateurs sont notre plus grand atout et nous apprécions à sa juste valeur leur contribution. Il est important que nos employés parviennent à trouver un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Pega en tient compte notamment en leur faisant bénéficier d'avantages sociaux qui vont au-delà des exigences légales. Nous nous engageons à offrir des programmes de prestations exhaustifs et compétitifs, ainsi que des ressources qui répondent à leurs besoins divers, y compris des programmes de bien-être pour accompagner nos collaborateurs dans tous leurs moments de vie.

Engagement et reconnaissance des employés

Un élément clé de l'engagement d'un employé est le sentiment d'être écouté, que ce soit par son supérieur, son équipe ou la direction de l'entreprise. Pour favoriser et améliorer le dialogue, nous recueillons régulièrement les feedbacks de nos employés, par différents moyens. Cela passe notamment par notre outil de feedback continu, qui permet aux employés et à leurs supérieurs d'engager un dialogue permanent afin de saluer les réussites, de discuter des défis et de stimuler les conversations autour du développement. Nous dispensons aussi aux employés une formation sur la manière appropriée de formuler et de recevoir un feedback, basée sur des frameworks, des études de cas et des exercices pratiques.

Nous menons également des enquêtes périodiques qui permettent aux employés de répondre à des questions et d'évaluer les performances de l'entreprise en matière de culture, de reconnaissance, de communication, de rémunération, etc. 78 % des employés ont participé à notre enquête et, au total, ils ont soumis plus de 15 000 observations, qui ont toutes été lues par l'équipe de direction. Les résultats de l'enquête ont été présentés lors d'une visioconférence avec tous les employés de l'entreprise, et plusieurs comités ont été constitués pour examiner les points à améliorer.

NOTRE PROGRAMME DE RECONNAISSANCE

Nous estimons que tous les employés de Pega méritent le respect et la reconnaissance pour leurs contributions et leur impact sur les clients et les communautés. Notre programme mondial de reconnaissance récompense les employés ainsi :

- ▲ « Employee of the Month » (l'employé du mois) récompense les membres de l'équipe Pega qui incarnent nos valeurs fondamentales et ont apporté des contributions dépassant les attentes de l'entreprise.
- ▲ Le « Team Splash Award » récompense une équipe qui s'est démarquée auprès de clients ou de collègues.
- ▲ Le « Chairman's Award » est une distinction qui récompense un employé, nommé par ses pairs, ayant assuré la réussite d'un client, favorisé la croissance des résultats et représenté les valeurs de l'entreprise.
- ▲ Les « Pega-versaires » célèbrent l'ancienneté, avec notamment la fameuse « figurine à tête branlante » pour les employés qui travaillent chez Pega depuis 15 ans.

Plateforme Pega de reconnaissance des talents

Notre plateforme mondiale de reconnaissance des talents permet aux employés de rendre hommage à leurs collègues pour leur travail et leur contribution à la culture Pega, tout en soutenant nos valeurs de générosité et de responsabilité sociale. Les employés peuvent envoyer des messages personnalisés et récompenser leurs pairs en leur attribuant des « points de reconnaissance », qui peuvent être utilisés pour faire des dons à des organisations caritatives régionales ou internationales, telles que Girls in Tech, One Tree Planted, Habitat for Humanity International ou Médecins Sans Frontières. Grâce à ces reconnaissances entre collègues, en 2021, Pega a fait don de 73 000 dollars à 66 organisations caritatives dans 18 pays.

Les 15 ans

d'ancienneté, les « Pega-versaires », sont célébrés par des figurines à tête branlante



Nous avons renforcé nos avantages sociaux afin d'offrir à tout employé un congé maladie entièrement payé, pendant un maximum de 10 jours ouvrables, si lui-même ou un membre de sa famille proche est testé positif à la COVID-19 et présente des symptômes.

Santé, sécurité et bien-être

La santé de nos employés a un impact direct sur celle de notre entreprise. La pandémie de COVID-19 l'a encore prouvé. Cette crise mondiale de santé publique nous a contraints à repenser notre façon de travailler ensemble et à prendre des décisions difficiles pour nous et nos familles. Pour prioriser nos efforts, nous avons inscrit notre culture dans chacune de nos actions. L'empathie, qui a toujours fait partie intégrante de notre culture, a ainsi guidé notre démarche.

Dès le début de la pandémie, Pega a formé une équipe composée de représentants des fonctions Ressources humaines, Juridique, Facilities et Communication, en charge de centraliser la réponse aux différents problèmes. L'un des impératifs les plus urgents était de soutenir nos 5 000+ employés qui passaient en télétravail. Notre équipe informatique a fait preuve d'une grande rapidité pour répondre aux besoins de chacun d'entre nous, y compris des nouveaux employés qu'elle a intégrés virtuellement, en fournissant des centaines d'ordinateurs portables chaque mois.

Notre équipe de direction continue à animer des réunions mensuelles (« Check-in Chats ») avec toute l'entreprise, afin de communiquer les actualités importantes et de répondre aux questions.

Pour accompagner les employés, nous avons mis en place divers services et avantages, notamment l'accès gratuit à l'application de méditation et de bien-être Headspace, l'application de fitness à la demande Burnalong, et une directive de Vendredi sans réunion une fois par mois, pour toutes les réunions internes, afin de soulager les employés et de réduire la fatigue numérique. Nous avons également mis en place de nouvelles politiques visant à assouplir les horaires de travail et réduire les temps de trajet.

Nous avons créé des forums internes, tels que les Réseaux pour les parents et aidants qui travaillent et ceux qui s'occupent de personnes ayant des besoins spécifiques. Ces forums permettent aux participants de partager leurs difficultés et de se soutenir mutuellement. Nous avons rappelé à nos employés l'existence de nos Programmes d'aide aux employés (PAE) mondiaux et les avons encouragés à profiter de l'accès immédiat à des services d'accompagnement en cas de problèmes émotionnels et physiques, questions juridiques, besoins de garde d'enfants et d'assistance aux personnes âgées, etc. Tous les employés, leurs conjoints et leurs personnes à charge ont accès à ces programmes.



Maintenir le lien

Nous avons également lancé une série d'e-mails pour maintenir le lien entre nos collaborateurs, intitulée « Staying Connected ». Rédigé chaque semaine par un employé différent dans toutes les fonctions de l'entreprise, chaque message donne l'occasion de partager un peu de sa vie personnelle. Ces e-mails favorisent les relations entre des employés qui ne se sont jamais rencontrés et aident l'ensemble de nos collaborateurs à se sentir impliqués, informés, connectés et inspirés.

Afin d'apporter un soutien supplémentaire aux managers, Pega a mis au point un programme de formation pour « diriger avec empathie », qui donne des conseils pour être à l'écoute des employés, instaurer un climat de confiance et encourager la positivité. 98 % des managers Pega ont suivi cette formation en 2021. Nous avons également ajouté des formations pour les travailleurs à distance, pris des [engagements](#) à l'égard de ce qui est vraiment important et envoyé des [messages](#) pour rappeler à nos employés leur droit à la déconnexion.

Inclusion et diversité



« L'inclusion » est l'une des valeurs fondamentales de Pega. Une culture véritablement inclusive favorise la créativité, tout comme la diversité dans la réflexion et la collaboration. Dans un marché mondial toujours plus concurrentiel, l'inclusion est plus que jamais un facteur clé de réussite. Les valeurs d'inclusion et de diversité favorisent l'innovation, le sentiment d'appartenance et la valorisation des employés, tout en renforçant nos liens avec nos collaborateurs, nos clients et nos communautés.

Notre approche de l'inclusion et la diversité

Soutenir l'inclusion et la diversité est une démarche permanente et délibérée. L'objectif est de créer un environnement qui accueille une variété de talents, d'expériences et d'opinions. Ces différences peuvent être d'ordre ethnique, culturel, générationnel, religieux et économique, ou encore liées à l'identité de genre, l'orientation sexuelle et d'autres facteurs. Pour Pega, une culture inclusive ne se résume pas à accepter des personnes différentes de nous. Nous devons aussi reconnaître qu'elles sont essentielles à la réussite de l'entreprise.

Pour favoriser l'inclusion, nous sensibilisons nos employés afin de créer une compréhension mutuelle, d'encourager le dialogue et d'harmoniser nos pratiques et notre stratégie dans toute l'entreprise. Pour promouvoir la diversité, nous attirons des employés issus de divers horizons, nous veillons à faire avancer leur carrière en leur offrant des opportunités de développement professionnel, et nous cultivons un sentiment de communauté avec des groupes d'employés qui rassemblent les différentes fonctions et zones géographiques.

Programmes de leadership inclusif

Pega collabore avec plusieurs organisations pour accélérer la promotion de nos talents issus de la diversité :

- ▲ **Le Women's Leadership Program du Babson College** offre aux femmes à haut potentiel l'opportunité de mettre en œuvre un plan d'action personnalisé avec le feedback de leurs homologues et de coachs exécutifs.
- ▲ **Le Leadership Consortium** réunit des intervenants d'entreprises de premier plan dans une expérience de développement virtuel afin de renforcer leur impact en termes de leadership. Ce programme, dédié aux talents à fort potentiel issus de populations défavorisées, est dispensé par des professeurs de la Harvard Business School triés sur le volet. Les leaders issus de ce programme sont ainsi sensibilisés et parviennent à diriger des équipes plus solides, avec une plus grande maîtrise stratégique.
- ▲ **Le Board-Ready Bootcamp du Mass Tech Leadership Council** a pour mission de former les responsables technologiques issus de groupes sous-représentés (Noirs, Latinos, LGBTQIA+, Femmes) et de remédier au manque de diversité dans les conseils d'administration du secteur technologique, par le biais d'un cursus dédié aux conseils d'administration (principes fondamentaux, stratégie, gouvernance, éclairages pratiques).

Investissements dans l'inclusion et la diversité

Nous soutenons les organisations qui partagent notre démarche, afin d'élargir le vivier des futurs professionnels de la technologie issus de milieux défavorisés, en partenariat avec le programme d'impact social mondial de Pega, PegaCares. Pega investit dans plusieurs organismes à but non lucratif qui soutiennent la présence équitable de femmes issues de diverses communautés dans le secteur des technologies, notamment :

- ▲ Black Girls Code
- ▲ Black Girl Ventures
- ▲ Girls Who Code
- ▲ GirlUp
- ▲ Grace Hopper Celebration
- ▲ Lesbians Who Tech
- ▲ The Massachusetts Conference for Women
- ▲ TechTogether

Lire notre [Rapport global sur l'inclusion et la diversité](#)
 Consulter notre [page web sur l'inclusion et la diversité](#)

Pega soutient également des organisations dans le monde entier qui encouragent la présence dans le secteur des technologies de communautés défavorisées telles que les jeunes en situation de vulnérabilité, les personnes marginalisées en raison de leur genre et les personnes de couleur non binaires, entre autres. En voici quelques exemples :

- ▲ Black & Brown Founders (États-Unis)
- ▲ Bottom Line (États-Unis)
- ▲ BUILD (États-Unis)
- ▲ Campagne contre l'homophobie (Pologne)
- ▲ Pride Foundation (Australie)
- ▲ Stonewall (Royaume-Uni)
- ▲ Teach for Change (Inde)
- ▲ TechVets (Royaume-Uni)
- ▲ The Trevor Project (États-Unis)
- ▲ WithYouWithMe (Australie)
- ▲ Youth for Seva (Inde)

PROGRAMME DE BOURSE D'ÉTUDE PEGA

Le Pega Scholars Program offre des bourses d'études aux étudiants défavorisés du monde entier qui poursuivent des études dans les technologies ou l'informatique. Ses bénéficiaires reçoivent une aide financière pour un premier cycle universitaire de deux, trois ou quatre ans, dans un établissement agréé. Ils bénéficient également d'une mise en relation avec des mentors du secteur et des dirigeants de Pega. Nous avons lancé ce programme en 2021 dans le cadre de notre engagement à soutenir les futurs technologues issus de la diversité. Dix bénéficiaires sont sélectionnés chaque année. Ce programme est dirigé en partenariat avec Scholarship America®. Les lauréats de 2021 comprennent sept étudiants américains, deux canadiens et un australien.

Programme d'Ambassadeurs de la marque

En 2021, Pega a lancé un Programme d'Ambassadeurs de la marque avec des athlètes de haut niveau, des leaders et des personnalités influentes qui se présentent en acteurs du changement. L'une de nos ambassadrices, la golfeuse professionnelle anglaise Mel Reid, a porté une casquette Pega avec le logo arc-en-ciel lors de l'US Open féminin de 2021 pour célébrer le Mois des Fiertés. Mel Reid, qui a fait son coming out en 2018, se sert de sa plateforme pour soutenir la communauté LGBTQIA+. Elle a été la première golfeuse professionnelle à porter un logo arc-en-ciel pendant une compétition et a ensuite fait don de la casquette au musée/bibliothèque de l'USGA (United States Golf Association).



Pega est une équipe collaborative. Aucune ambition n'est trop grande ; Pega soutient toutes les personnes qui cherchent à relever de nouveaux défis et à saisir de nouvelles opportunités. »

- KINGA B., INGÉNIEURE DÉVELOPPEMENT CLOUD



L'engagement des employés compte

Nous impliquons nos employés dans la création d'une culture où chacun est encouragé à s'investir pleinement et avec authenticité dans son travail, et où cette attitude est valorisée.

GROUPES DE RESSOURCES DES EMPLOYÉS

Pega offre à tous ses salariés l'opportunité de participer à des groupes de ressources des employés (ERG). Ces groupes d'affinité visent à favoriser un engagement communautaire ainsi que des espaces sûrs pour les groupes sous-représentés chez Pega. Chaque ERG est piloté par un sponsor de la haute direction qui fournit une orientation stratégique dans les domaines suivants : recrutement et fidélisation, évolution professionnelle de talents issus de la diversité, actions à impact social en coopération avec des organisations complémentaires. Près de 20 % de nos collaborateurs sont des membres actifs d'au moins un ERG.

Environ 20 %
de nos collaborateurs
sont membres actifs
d'au moins un ERG

Groupes de ressources d'employés de Pega

Asian@Pega
Black@Pega
Latinx@Pega
PwD@Pega (Employés en situation de handicap)
Pride@Pega
Veterans@Pega
Women@Pega

Principales réalisations des ERG en 2021

- ▶ Pega a lancé trois ERG très dynamiques - Asian@Pega, Latinx@Pega et PwD@Pega, ainsi qu'un réseau de sensibilisation culturelle (Cultural Awareness Network) en 2021.
- ▶ Pour favoriser l'évolution professionnelle de talents issus de la diversité, nous avons organisé des tables rondes et des webinaires thématiques.
- ▶ Nos groupes ont invité tous leurs membres à participer à un programme de mentorat inter-ERG.
- ▶ Tout au long des mois de célébration de la diversité (mois de l'histoire des Noirs, mois de l'histoire des femmes, mois des fiertés), Pega a programmé plusieurs événements, notamment la série Fireside Chat avec des intervenants externes inspirants, issus d'organisations internationales de premier plan.

ENCOURAGER LA SOLIDARITÉ, LE DIALOGUE ET L'ÉDUCATION

Chez Pega, l'« allyship » implique d'établir des relations basées sur la confiance, la cohérence et la responsabilité avec les personnes issues d'horizons différents. Pour renforcer sa culture inclusive, Pega a mis en place un programme d'allié avancé (Advanced Allyship Program). Il comprend six modules, sous forme digitale et expérientielle, qui fournissent un ensemble complet d'outils pour aider à se comporter en allié sur le lieu de travail et en dehors. Les participants sont invités à développer de l'empathie envers les autres et à agir en conséquence, ainsi qu'à s'inscrire en tant qu'allié dans l'un de nos ERG.

En 2021, Pega s'est impliqué dans l'éducation en matière d'inclusion et de diversité, en organisant 25 ateliers dans le monde entier, notamment sur le leadership inclusif (pour les managers) et le lieu de travail inclusif (pour les contributeurs individuels). Ces ateliers invitent les participants à prendre conscience de leurs préjugés et à défendre les intérêts d'autres personnes

issues de communautés défavorisées. Plus de 2 000 employés y ont participé. 92 % d'entre eux ont déclaré qu'ils recommanderaient ces ateliers à un collègue et 95 % estiment que ces ateliers les ont incités à être plus inclusifs.

ÉGALITÉ DES SEXES

Nous nous engageons en faveur de l'équité, de l'égalité et de l'inclusion dans l'ensemble de nos pratiques professionnelles, notamment notre approche de la rémunération globale. Nous réalisons régulièrement une analyse de l'égalité des salaires hommes-femmes, avant, pendant et après notre cycle de rémunération annuel. Nous examinons également cette analyse avec notre PDG et notre Conseil d'administration, dans le but de poursuivre notre engagement en faveur de l'égalité de rémunération au sein de notre organisation. En outre, nous sommes tenus de publier nos données sur la rémunération des hommes et des femmes, dans notre rapport sur les écarts de rémunération au Royaume-Uni, disponible [en ligne](#).



Possibilité d'auto-identification

En 2021, Pega a offert à ses employés la possibilité de s'identifier comme LGBTQIA+ ou non binaire. Cela permet de reconnaître leur identité mais aussi d'obtenir une base de référence pour mesurer les améliorations en matière de représentation et de progression de ces communautés.

Diversité des fournisseurs

Une base de fournisseurs diversifiée nous aide à mettre en place une chaîne d'approvisionnement plus résiliente, tout en soutenant les entreprises dirigées par des femmes ou des minorités. Conformément à ce principe, nous veillons à maintenir la diversité des fournisseurs choisis dans le cadre de nos appels d'offres. En 2021, nous avons travaillé avec un prestataire externe pour passer en revue notre liste de fournisseurs et évaluer nos progrès de manière plus précise. En 2022, nous prévoyons de poursuivre notre programme de diversité des fournisseurs.

Engagement communautaire

En 2020 et 2021, Pega a versé 2,4 millions de dollars à plus de 200 organisations caritatives dans 20 pays.

Pega s'engage à se comporter en entreprise citoyenne responsable et à contribuer activement aux communautés où vivent et travaillent ses employés, partenaires et clients, dans le monde entier.

PegaCares

Notre programme mondial d'impact social, PegaCares, témoigne de notre engagement profond en faveur de nos communautés. Nous soutenons, au niveau local et international, des organisations à but non lucratif qui œuvrent en faveur des sujets qui nous tiennent le plus à cœur : les femmes et les jeunes filles dans le domaine de la technologie, l'éducation et le développement des jeunes, et le développement durable. Pour aider à répondre à certains des besoins les plus urgents de nos communautés suite à la pandémie de COVID-19, nous participons également aux efforts mondiaux de soutien et de redressement.

PARTENARIATS CARITATIFS MONDIAUX

Nous sommes fiers de nous associer, dans le monde entier, à des organisations à but non lucratif et des programmes qui favorisent les opportunités, une représentation équitable et de meilleurs résultats pour tous.



Les femmes et les jeunes filles dans le secteur de la technologie

Pega est un partenaire stratégique de Girls in Tech, une organisation mondiale à but non lucratif qui se consacre à l'engagement, à l'éducation et à l'autonomisation des femmes dans le domaine de la technologie. En 2021, Pega était le sponsor principal de la conférence annuelle Girls in Tech.

Pega soutient également TechTogether, la plus grande initiative aux États-Unis dans la lutte contre les inégalités hommes-femmes au sein de la communauté des hackathons. Pega fournit des mentors techniques et non techniques ainsi que des animateurs d'ateliers pour le hackathon annuel de l'organisation, dirigé par des étudiants et destiné aux personnes marginalisées en raison de leur genre.

Éducation et développement de la jeunesse

Pega est fier de son partenariat de longue date avec Year Up, une organisation qui se consacre à favoriser l'égalité des chances. Year Up veille à ce que les jeunes adultes acquièrent les compétences et expériences nécessaires à la réalisation de leur potentiel durant leur carrière et leurs études supérieures. Pega intègre des étudiants de Year Up comme stagiaires, propose du mentorat et des simulations d'entretiens grâce à des employés bénévoles, et parraine la cérémonie annuelle de remise des diplômes.

Pega Inde est un partenaire majeur de Teach for Change, une ONG basée à Hyderabad qui se consacre à l'alphabétisation et au développement personnel des enfants du primaire fréquentant les écoles publiques. Pega parraine le programme d'alphabétisation de l'organisation et a soutenu l'installation de 10 centres numériques et de 10 salles de lecture dans des écoles locales.

Développement durable

Pega s'associe à l'ONG environnementale One Tree Planted pour soutenir la reforestation dans le monde entier. Notre initiative de plantation d'arbres en 2021 a permis de planter plus de 6 100 arbres -- un pour chaque employé et nouvelle recrue. Pega a soutenu des projets de plantation aux États-Unis, au Brésil, en Inde, en Australie, en Espagne, en Angleterre et ailleurs.

Soutien aux employés de Pega impliqués sur le terrain

Nous encourageons les employés de Pega à participer à nos efforts d'impact social – et aux causes qui les intéressent – par le biais de nos programmes de dons et de bénévolat. Chaque employé est encouragé à prendre deux jours de congé pour du bénévolat, entièrement rémunérés, afin de travailler sur les causes qui l'intéressent, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'événements sponsorisés par Pega.

Dans le cadre de notre programme de dons, les employés peuvent demander que nous fassions un don à une organisation caritative en leur nom. Nous avons développé une application Pega permettant aux employés de saisir ces demandes et avons abondé les dons des employés en 2020 et 2021 au Fonds de réponse solidaire COVID-19 de l'OMS, à Black and Brown Founders, à Black Girl Ventures, à la Croix-Rouge allemande et à Médecins sans frontières en Inde.

Les employés ont fait don de plus de 73 000 dollars à 66 organisations caritatives dans 18 pays grâce au programme de reconnaissance des talents de Pega.



En 2021, nos employés ont consacré du temps et de l'argent à des causes très diverses : marches pour soutenir les anciens combattants, lutte contre la maladie d'Alzheimer, aide aux victimes de la catastrophe naturelle de La Palma, préparation de sacs à dos remplis pour les étudiants sans abri, lutte contre les pathologies masculines (en se laissant pousser la moustache), préparation et livraison de cadeaux de Noël aux familles en difficulté, défense des droits des femmes victimes de violences, préparation aux entretiens, etc.

En savoir plus



Fournir une aide médicale directe en Inde

La COVID-19 a durement frappé nos collaborateurs, en particulier en Inde. En 2021, les infrastructures médicales du pays, mises à très rude épreuve, ne disposaient pas toujours des ressources de base pour venir en aide à la population. En réponse à ces difficultés, Pega Inde a apporté son soutien à ses employés et à leurs familles de plusieurs manières. L'équipe locale a mis en place le service d'assistance téléphonique REACH (Resource Emergency Action Care Helpline) pour aider les collaborateurs de Pega à trouver si besoin un lit d'hôpital disponible et coordonner la livraison de concentrateurs d'oxygène, de sang et de médicaments. En outre, Pega a parrainé deux campagnes de vaccination pour ses employés et leurs familles. Les campagnes ont été menées à Hyderabad et à Bangalore, où Pega est implanté, et plus de 2 500 employés et membres de leur famille ont été vaccinés.

Aide et redressement suite la pandémie de COVID-19

Nous accordons la plus grande importance à [l'aide et au redressement](#) face à la pandémie de COVID-19. Comme la pandémie, notre réponse a été globale.

Conformément à nos valeurs d'inclusion et d'engagement, nous avons répondu aux besoins locaux et mondiaux, notamment par des contributions financières directes et un soutien à des organisations venant en aide aux personnes touchées par la COVID-19. Pega et ses collaborateurs ont donné près de 400 000 dollars au Fonds de solidarité pour la riposte à la COVID-19 créé par l'Organisation mondiale de la santé.

Nous avons également lancé un fonds de solidarité (Employee Pledge Fund) afin de soutenir les collaborateurs dont le foyer connaît des difficultés économiques en raison de la perte de l'emploi ou de l'entreprise de leur partenaire ou conjoint. Les employés avaient la possibilité de donner une partie de leur prime à ce fonds, montant ensuite doublé par Pega. Plus de 30 employés et leurs familles ont bénéficié d'une aide directe, grâce à la générosité des employés de Pega.

400 000 \$
versés au Fonds de
solidarité pour la
riposte à la COVID-19
de l'OMS

ÉTUDE DE CAS

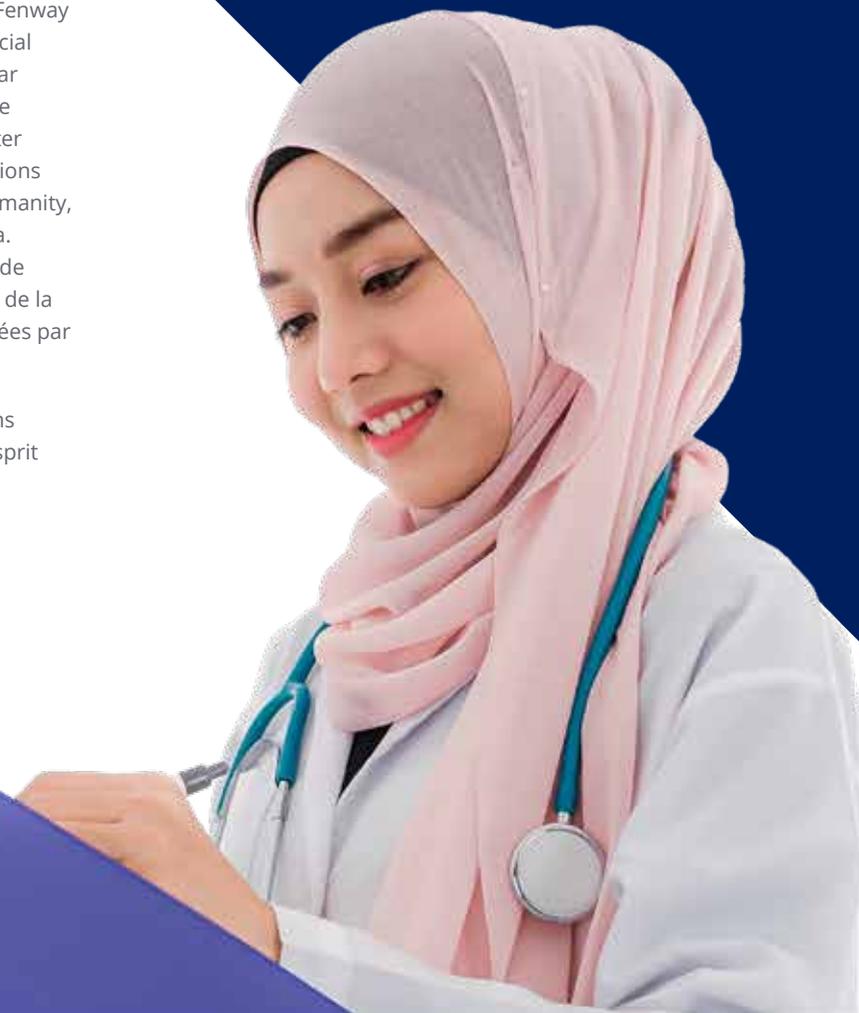
StepChange Debt Charity simplifie et accélère son parcours client

L'association StepChange Debt Charity, basée au Royaume-Uni, offre le service de conseil le plus complet en matière d'endettement au Royaume-Uni. Avec Pega Platform, StepChange a mis en place une solution de service client unifiée, PULSE, plus rapide et plus facile à utiliser, qui lui permet d'améliorer l'expérience client et de fluidifier ses opérations.

[Lire l'étude de cas complète](#)

Dans sa ville natale, Boston, Pega a sponsorisé deux concerts des Dropkick Murphys, notamment un concert retransmis en direct depuis le Fenway Park, avec Bruce Springsteen en invité spécial à distance. Chaque diffusion a été suivie par près de 10 millions de téléspectateurs, et le concert de Fenway Park a permis de récolter plus de 700 000 dollars pour trois associations caritatives : Greater Boston Habitat for Humanity, Boston Resiliency Fund et Feeding America. Pega a également soutenu les travailleurs de première ligne et des secteurs de la santé, de la restauration et de l'aide aux personnes âgées par le biais de divers programmes.

L'année aura été difficile, mais nous restons engagés, en grande partie grâce à notre esprit de solidarité.



INDEX DES DONNÉES

Index GRI

Éléments généraux d'informations

Profil organisationnel

GRI 102-1

Nom de l'organisation

Pegasystems Inc.

GRI 102-2

Activités, marques, produits et services

[Notre activité](#)

[2021 10-K](#), « Business », pp. 4-10

GRI 102-3

Lieu géographique du siège

Siège monde
1 Main Street
Cambridge, MA 02142, États-Unis

GRI 102-4

Lieu géographique des sites d'activité

[2021 10-K](#), « Our Properties », p. 22

GRI 102-5

Capital et forme juridique

Pega est coté en bourse sous le code PEGA.

GRI 102-6

Marchés desservis

[2021 10-K](#), « Our Markets », pp. 7-8

GRI 102-7

Taille de l'organisation

[Notre activité](#)

[À propos de Pega](#)

[2021 10-K](#), « Results of Operations » pp. 28-30 et « Liquidity and Capital Resources » pp. 30-32

GRI 102-8

Informations concernant les employés et les autres travailleurs

[Les personnes comptent](#)

[Rapport global sur l'inclusion et la diversité 2021](#)

[2021 10-K](#), « Our People » p. 9

GRI 102-9

Chaîne d'approvisionnement

[Pratiques d'approvisionnement durables](#)

[Diversité des fournisseurs](#)

[Déclaration sur l'esclavage et la traite des êtres humains](#)

GRI 102-10

Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement

[2021 10-K](#), « Subscription transition » p. 4, « Cash provided by (used in) operating activities » p. 30

En janvier 2021, [Pega annonce l'acquisition de Qurious.io, une société spécialisée dans l'analyse de la parole par l'IA.](#)

GRI 102-11

Principe de précaution ou approche préventive

En 2021, Pega n'a pas appliqué d'approche de précaution.

GRI 102-12

Initiatives externes

[Implication de nos parties prenantes](#)

GRI 102-13

Adhésion à des associations

[Implication de nos parties prenantes](#)
[Inclusion et diversité](#)

Stratégie

GRI 102-14

Déclaration du décideur le plus haut placé

[Lettre du PDG](#)

GRI 102-15

Principaux impacts, risques et opportunités

[Maîtriser le risque](#)
2021 10-K, « Risk Factors » pp. 10-22

Ethique et intégrité

GRI 102-16

Valeurs, principes, normes et règles de conduite

[Diriger une entreprise équitable, éthique et transparente](#)
[Lignes directrices en matière de gouvernance d'entreprise](#)
[Code de conduite des fournisseurs](#)
[Code de conduite](#)

GRI 102-17

Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques

[Code de conduite](#)
[Signalement des infractions présumées](#)

Gouvernance

GRI 102-18

Structure de gouvernance

[La bonne gouvernance compte](#)
2021 10-K, « Directors, Executive Officers, and Corporate Governance » p. 65
[Déclaration de procuration 2021](#), Rubrique « Corporate Governance » pp. 15-20

Implication des parties prenantes

GRI 102-40

Liste des groupes de parties prenantes

[Implication de nos parties prenantes](#)

GRI 102-42

Identification et sélection des parties prenantes

[Implication de nos parties prenantes](#)

GRI 102-43

Approche de l'implication des parties prenantes

[Implication de nos parties prenantes](#)
[Déclaration de procuration 2021](#), « Communications from Shareholders and Other Interested parties to the Board » p. 17

GRI 102-44

Enjeux et préoccupations majeurs soulevés

[Transparence ESG](#)

Pratiques de reporting

GRI 102-45

Entités incluses dans les états financiers consolidés

[2021 10-K](#), « Basis of Presentation », p. 43

GRI 102-46

Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu

[Transparence ESG](#)

Les enjeux ESG couverts dans ce rapport ont été déterminés sur la base d'entretiens avec des experts et parties prenantes sélectionnés, ainsi que d'enjeux identifiés par le comité ESG de Pega.

GRI 102-47

Liste des enjeux pertinents

Au moment de la publication de ce rapport, Pega procédait à sa première évaluation de matérialité.

GRI 102-48

Réaffirmation des informations

Sans objet (rapport initial)

GRI 102-49

Modifications relatives au reporting

Sans objet (rapport initial)

GRI 102-50

Période de reporting

1^{er} janvier - 31 décembre 2021

GRI 102-51

Date du rapport le plus récent

Le présent document est le premier rapport d'impact de Pegasystems.

GRI 102-52

Cycle de reporting

Annuel

GRI 102-53

Point de contact pour les questions relatives au rapport

ESG@Pega.com

GRI 102-54

Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI

La préparation du présent rapport s'est appuyée sur les normes GRI (Global Reporting Initiative) et SASB (Sustainable Accounting Standards Board).

GRI 102-55

Index du contenu GRI

[Index GRI](#)

GRI 102-56

Vérification externe

Pega n'a pas fait appel à un vérificateur externe pour les données 2021.

Éléments d'information standard

Performance économique

Approche managériale

[2021 10-K](#), « Business », pp. 4-22

GRI 201-1

Valeur économique directe générée et distribuée

[2021 10-K](#), « Financial Statements and Supplementary Data » pp. 35-64

GRI 201-2

Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique

[Réponse au questionnaire CDP sur le changement climatique, 2021](#)

Impacts économiques indirects

Approche managériale

[Engagement communautaire](#)

GRI 203-2

Impacts économiques indirects significatifs

[Engagement communautaire](#)
[Responsabilité sociale de l'entreprise chez Pega](#)

Énergie

Approche managériale

[L'environnement compte](#)
[Politique environnementale de Pega](#)
[Réponse au questionnaire CDP sur le changement climatique, 2021](#)

GRI 302-4

Réduction de la consommation énergétique

[Réduire notre consommation d'énergie](#)
[Réponse au questionnaire CDP sur le changement climatique, 2021](#)

Eau et effluents

Approche managériale

[L'environnement compte](#)
[Politique environnementale de Pega](#)

GRI 303-5

Consommation d'eau

[Réduire notre consommation d'eau et nos déchets](#)

Émissions

Approche managériale

[L'environnement compte](#)
[Politique environnementale de Pega](#)

GRI 305-5

Réduction des émissions de GES

[Réduction des émissions de carbone](#)
[Réponse au questionnaire CDP sur le changement climatique, 2021](#)

Déchets

Approche managériale

[L'environnement compte](#)
[Politique environnementale de Pega](#)

GRI 306-2

Gestion des impacts significatifs liés aux déchets

[Réduire notre consommation d'eau et nos déchets](#)
[Pratiques d'approvisionnement durables](#)

GRI 306-4

Déchets non destinés à l'élimination

[Réduire le recours au plastique](#)

Emploi

Approche managériale

[Les personnes comptent](#)

[Faire carrière chez Pega](#)

GRI 401-2

Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel

[Plus d'avantages sociaux](#)

[Culture et avantages](#)

GRI 401-3

Congé parental

[Plus d'avantages sociaux](#)

[Culture et avantages](#)

[Extension du congé parental pour soutenir toutes les familles](#)

Santé et sécurité au travail

Approche managériale

[Santé, sécurité et bien-être](#)

[Plus d'avantages sociaux](#)

[Code de conduite](#)

[Politique environnementale de Pega](#)

GRI 403-6

Promotion de la santé des travailleurs

[Santé, sécurité et bien-être](#)

[Plus d'avantages sociaux](#)

Formation et éducation

Approche managériale

[Nous soutenons nos salariés](#)

[Créer des opportunités de carrière qui changent la vie](#)

[Faire carrière chez Pega](#)

[2021 10-K](#), « Employee Development », p. 9

GRI 404-2

Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition

[Formation et évolution de carrière](#)

[Créer des opportunités de carrière qui changent la vie](#)

GRI 404-3

Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière

100 %

Diversité et égalité des chances

Approche managériale

[Inclusion et diversité](#)

[Rapport global sur l'inclusion et la diversité 2021](#)

[2021 10-K](#), « Global Inclusion and Diversity » p. 9

[Charte du comité des nominations](#)

GRI 405-1

Diversité des organes de gouvernance et des employés

[Rapport global sur l'inclusion et la diversité 2021](#)

Confidentialité des données clients

Approche managériale

[Sécurité et confidentialité des données](#)

Index SASB

Notre reporting suit les normes [SASB](#) relatives au secteur des logiciels et services informatiques.

Empreinte environnementale des infrastructures matérielles

TC-SI-130A.3

Discussion sur l'intégration des considérations environnementales dans la planification stratégique des besoins des centres de données

[Remplacement des équipements énergivores](#)

Confidentialité des données et liberté d'expression

TC-SI-220A.1

Description des politiques et pratiques relatives à la publicité comportementale et à la vie privée des utilisateurs

[Sécurité et confidentialité des données](#)
[Confidentialité et sécurité](#)
[Déclaration de confidentialité](#)

Sécurité des données

TC-SI-230A.2

Description de l'approche adoptée pour identifier et traiter les risques liés à la sécurité des données, y compris l'utilisation de normes de cybersécurité de tiers

[Sécurité et confidentialité des données](#)
[Code de conduite](#)
[2021 10-K](#), « Risk Factors » pp. 14-15

Recrutement et gestion d'une main-d'œuvre mondiale, diversifiée et qualifiée

TC-SI-330A.1

Pourcentage d'employés qui sont (1) des ressortissants étrangers et (2) localisés offshore

[Rapport global sur l'inclusion et la diversité 2021](#)

TC-SI-330A.3

Représentation des genres et des groupes ethniques (en pourcentage) au sein de (1) la direction, (2) du personnel technique et (3) de tous les autres employés

[Rapport global sur l'inclusion et la diversité 2021](#)

Gestion des risques systémiques liés aux perturbations technologiques

TC-SI-550A.2

Description des risques sur la continuité des activités liés à des perturbations des opérations

[Maîtriser le risque](#)
[2021 10-K](#), « Risk Factors » pp. 14-15
[Réponse au questionnaire CDP sur le changement climatique, 2021](#)



1 Main Street
Cambridge, MA 02142,
États-Unis

A circular graphic composed of numerous small yellow dots arranged in a ring, centered on the right side of the page.

RAPPORT D'IMPACT 2021

Note concernant les déclarations prospectives

Certaines déclarations contenues dans le présent rapport peuvent être interprétées comme des déclarations prospectives. Puisqu'elles concernent des événements futurs, elles comportent des incertitudes et des risques. Elles ne sont valables qu'à la date de publication initiale du rapport et sont fondées sur les attentes et les hypothèses du moment. Les résultats et performances réels de Pega pourraient différer sensiblement des prévisions de l'entreprise. Les facteurs susceptibles d'entraîner un écart important entre les résultats de Pega et ceux exprimés ou sous-entendus dans les déclarations prévisionnelles sont contenus dans les documents déposés par Pega auprès de la Securities and Exchange Commission, notamment son dernier rapport annuel (formulaire 10-K) et autres documents récents. Les investisseurs sont invités à ne pas accorder une confiance excessive à ces déclarations prospectives et rien ne garantit que les réalisations mentionnés ou suggérés dans lesdites déclarations se matérialiseront. Bien que des événements ou des faits nouveaux pourraient nous amener à modifier notre point de vue, nous n'avons pas l'intention de mettre à jour ces déclarations prospectives et rejetons expressément toute obligation à cet égard, sauf si la loi l'exige.