

ENVIRONNEMENT

Accroître notre leadership environnemental

- 16,4 % de toutes les factures de Bell étaient électroniques, ce qui a contribué à préserver plus de 26 000 arbres
- Nos solutions de conférence ont permis de diminuer les émissions de gaz à effet de serre d'une quantité comparable au retrait de plus de 174 000 voitures intermédiaires des routes pendant une année
- BCE a réduit ses émissions de gaz à effet de serre de 10 % depuis 2003 et s'est donné un nouvel objectif plus ambitieux pour l'avenir
- Bell a détournée 6 513 tonnes de matières résiduelles du réseau des sites d'enfouissement
- Le programme de récupération des téléphones mobiles de Bell a permis de recueillir plus de 125 000 appareils en 2009 – et un total de plus de 750 000 depuis 2003

Une autre première pour Bell

Bell est la première entreprise de télécommunications au Canada à obtenir la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale



DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable pour les gens et la planète

- BCE a été reconnue par plusieurs organisations mondiales de premier plan en matière de développement durable, dont le Dow Jones Sustainability Index, le FTSE4Good Global Index et le Jantzi Social Index
- Oekom Research a classé BCE « prime », qualifiant ses obligations et ses actions d'investissements écologiquement et socialement responsables
- Pendant trois années consécutives, Bell a été reconnue comme « Climate Disclosure Leader » par le Carbon Disclosure Project et le Conference Board du Canada

La version complète du Rapport 2009 sur la responsabilité d'entreprise de BCE Inc. est disponible à

www.bce.ca/responsabilite

Communiquez
avec nous : 1 888 932-6666
bcecomms@bce.ca

Pleins feux sur



la responsabilité d'entreprise

la vie est **Bell**

Rapport 2009 sur la responsabilité
d'entreprise de BCE Inc.
Faits saillants

CLIENTS

Amélioration du service et de l'expérience client

- Les réseaux sans fil de Bell offrent une couverture hors pair – 98 % de la population canadienne est desservie par notre réseau AMRC, 90 % par notre réseau EVDO et 93 % par notre nouveau réseau HSPA/HSPA+, le plus rapide et le plus vaste de l'industrie
- Nous avons lancé plus de 500 centres d'assistance sur les produits dans nos propres magasins et ceux de nos dépositaires, ce qui a permis de réduire de 15 % le temps nécessaire pour servir un client
- Bell a réacheminé un million d'appels de clients qui étaient traités par des centres d'appels outre-mer vers des représentants situés au Canada
- Bell a obtenu un taux d'exécution du service Jour même ou lendemain de 90 %, comparativement à 78 % en 2008
- Nous avons réduit de 32 % le nombre de pannes dans les réseaux des clients au cours des deux dernières années

>99,999 %

Bell a maintenue la disponibilité de son réseau de base MPLS et IP à plus de 99,999% pour la troisième année consécutive



MILIEU DE TRAVAIL

Pour un milieu de travail équitable et gratifiant

- 18 millions \$ dans la formation et le perfectionnement des membres de l'équipe Bell
- Bell Aliant a été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada
- Deux hautes dirigeantes de Bell ont accédé au palmarès Top 100 : Les Canadiennes les plus influentes
- Nous appuyons les principes du pacte mondial des nations Unies, portant sur des enjeux liés aux droits de la personne, au travail, à l'environnement et la lutte contre la corruption

10/10

Pour la septième année consécutive, l'agence d'évaluation GovernanceMetrics International a décerné à BCE une note parfaite de 10 dans son étude internationale sur la gouvernance d'entreprise



COMMUNAUTÉ

Réinvestir dans les communautés où nous vivons et travaillons

- Les employés et les retraités ont donné 2,1 millions \$ à Centraide/United Way et à d'autres œuvres de bienfaisance. Ils ont également accompli près de 430 000 heures de bénévolat
- Plus de 2 200 employés de Bell et de Bell Aliant à l'échelle du Canada ont amassé plus de 900 000 \$ dans le cadre de la Marche pour Jeunesse, J'écoute, un service accessible aux jeunes qui ont besoin de conseils, en tout temps et où qu'ils soient
- BCE a versé plus de 13 millions \$ en dons de bienfaisance par l'entremise de programmes axés sur le bien-être des enfants et des jeunes

Un héritage durable

Bell a laissé un héritage durable d'initiatives technologiques et communautaires aux gens du sud-ouest de la Colombie-Britannique – ainsi que de nombreux souvenirs en or à tous les Canadiens – grâce à son rôle dans les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver

