

Bell RAPPORT 2013 SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE



Toujours la même entreprise...
mais totalement différente

FAITS SAILANTS

L'engagement de **Bell Cause pour la cause** envers la santé mentale a été porté à

67,5 millions \$

Plus grande contribution jamais faite par une entreprise à **Jeunesse, J'écoute**

2,5 millions \$

Investissements de 3 milliards \$ dans le déploiement de réseaux large bande

3 milliards \$

Réduction de 75 % du délai entre la commande du service Internet et l'installation

75 %

Les techniciens arrivent à l'heure à leurs rendez-vous 98 % du temps

98 %

Première entreprise de télécommunications du Canada signataire du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU)

1^{re}

Seule entreprise de télécommunications du Canada à figurer dans le **peloton de tête** du Climate Disclosure Leadership Index 2013 du CDP

Total de 42 immeubles certifiés **BOMA BEST**

42

Figure en 2014 au palmarès de Mediacorp des **meilleurs employeurs** de Montréal pour une deuxième année de suite

2^e année de suite

Total de 25 centres d'hébergement de données sécurisés, tous reliés par des connexions large bande, dans des marchés clés

25

Plus de 4 000 sites **Wi-Fi**, notamment chez nos partenaires Indigo, McDonald et Tim Hortons

4 000

L'une des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada selon le classement Maclean's – Sustainability 2013

L'une des 50

Maintien de la certification **ISO 14001** de notre système de gestion environnementale pour une cinquième année de suite

5^e année de suite

DÉVELOPPEMENT DURABLE CHEZ BELL

VISION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous croyons que les personnes, l'économie et notre environnement sont inextricablement liés et qu'en trouvant le bon équilibre entre les objectifs économiques, environnementaux et sociaux, nous réduisons les risques, saisissons de nouvelles occasions et réalisons d'importants gains collectifs qui vont bien au-delà de la croissance financière et commerciale. Bell aide les gens à communiquer, à acquérir des compétences et à contribuer aux progrès économiques et sociaux.

PRINCIPES

Depuis 2006, Bell est signataire du Pacte mondial des Nations Unies, un ensemble de principes universels touchant les droits de la personne, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. En adhérant à des groupes d'avant-garde composés de chefs de file de la communauté mondiale des affaires, Bell participe au développement et à la diffusion d'idées novatrices qui donnent lieu à des actions concrètes et produisent des résultats tangibles. Voici certains des groupes avec lesquels nous sommes impliqués.



INVESTISSEMENT DANS LES COMMUNAUTÉS

Par des initiatives nouvelles comme le Grand Tour de Clara, Bell poursuit ses activités pour amener les Canadiens à engager la conversation sur l'amélioration de la santé mentale au Canada dans le cadre de son programme primé Bell Cause pour la cause. Axé sur la lutte contre la stigmatisation, le soutien à la recherche, l'amélioration du traitement, et la santé mentale et la sécurité en milieu de travail, Bell Cause pour la cause est le plus vaste engagement jamais pris par une entreprise envers la santé mentale. Chaque année, le programme rejoint plus de Canadiens, accroît la sensibilisation et procure de nouveaux fonds, apportant de l'espoir à des millions de personnes aux prises avec la maladie et à leurs proches.

FAITS SAILLANTS DE 2013

- Bell a réalisé un investissement communautaire de 15,8 millions \$
- Par l'intermédiaire du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons de bienfaisance totalisant plus de 2,1 millions \$ en 2013. Ils ont aussi accompli 204 500 heures de travail bénévole afin de venir en aide à des organismes de sport amateur et de bienfaisance
- Nous avons organisé le plus grand événement de collecte de fonds du Québec, le Bal des lumières, qui a permis d'amasser plus de 1,1 million \$ destinés à trois organismes en santé mentale québécois : la Fondation des maladies mentales, la Fondation de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine (Institut universitaire en santé mentale de Montréal) et la Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas



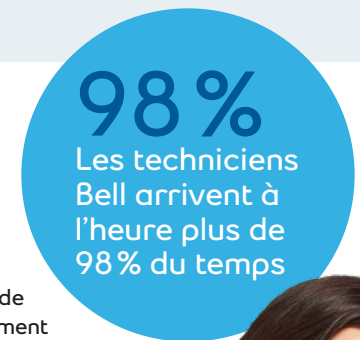
Bell
Cause pour
la cause

FOURNIR DES SOLUTIONS NOVATRICES ET DES SERVICES DE QUALITÉ

En 2013, nous avons lancé un système de dépêche de calibre mondial qui nous permet de servir plus efficacement les clients en affectant des tâches aux techniciens en fonction de l'endroit où ils se trouvent et de leurs compétences. En conséquence, nous respectons notre engagement « jour même ou lendemain » dans plus de 91 % des cas et les techniciens arrivent à l'heure plus de 98 % du temps, ce qui leur vaut un taux de satisfaction de la clientèle supérieur à 92 %.

FAITS SAILLANTS DE 2013

- Nous avons lancé deux avantages pour les clients des services mobiles, le premier qui les avertit lorsque leur utilisation s'approche d'une limite prédéterminée et l'autre qui leur offre des forfaits de téléchargement supplémentaire
- Réduction de huit à deux jours du délai entre la commande du service Internet et l'installation
- Accès au plus vaste réseau sans fil 4G LTE au pays, qui dessert plus de 80 % de la population canadienne
- Nos résultats en matière de qualité étaient en hausse de près de 40 % à la fin de 2013, tandis que les problèmes de clients qui ont fait l'objet d'une escalade à la haute direction ont chuté du même pourcentage



Écrivez-nous à responsabilite@bell.ca et dites-nous ce que vous pensez de ce rapport et du développement durable à Bell. Si vous voulez en savoir plus sur nos activités en matière de responsabilité d'entreprise et d'environnement, visitez notre site Web à bce.ca/responsabilite.

UN ACTEUR DE PREMIER PLAN DE L'ÉCONOMIE CANADIENNE

Depuis 133 ans, BCE et Bell Canada raccordent les communautés entre elles et soutiennent la productivité économique du pays. Nous reconnaissons que Bell joue un rôle important dans l'économie concurrentielle du Canada, et nous nous engageons à continuer de procurer des avantages économiques et sociaux à l'ensemble des Canadiens.

FAITS SAILLANTS DE 2013

- Nous avons annoncé l'ouverture de trois centres d'appels au Canada – à Jonquière (Saguenay) et Rouyn-Noranda au Québec, et à Orillia en Ontario
- Des 100 plus grandes entreprises du Canada, 95 utilisent les produits et les services de Bell
- Bell soutient directement plus de 49 000 emplois de valeur élevée au sein de l'entreprise, ce qui permet d'injecter chaque année quelque 3,7 milliards \$ dans l'économie sous forme de salaires et avantages sociaux
- Bell achète des biens et des services dans tous les secteurs de l'économie, un apport qui, dans une proportion d'environ 87 %, profite à des fournisseurs établis au Canada



Bell effectue des dépenses d'investissement de 3 milliards \$ annuellement (total BCE 3,5 milliards \$), un montant supérieur à celui de toute autre entreprise au Canada, à l'exception de grandes entreprises du secteur de l'énergie dans l'Ouest du pays.

MEILLEUR EMPLOYEUR

Bell s'engage à favoriser un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, où tous les employés et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Nous sommes déterminés à bâtir un effectif qui reflète la diversité des communautés où nous vivons et offrons des services, et dans lequel tous les membres de l'équipe ont la possibilité d'atteindre leur plein potentiel.

FAITS SAILLANTS DE 2013

- Le programme Les femmes chez Bell soutient le perfectionnement des femmes leaders et fait la promotion de leur visibilité chez Bell et dans le milieu des affaires en général
- 81 % des membres de l'équipe ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell
- Investissement de 17,9 millions \$ dans la formation des employés
- Au cours des cinq dernières années, Bell a fait des contributions volontaires totalisant 2,75 milliards \$ au régime de retraite à prestations déterminées
- L'une des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada selon le classement Maclean's – Sustainalytics 2013
- Bell est fière d'avoir été reconnue pour une deuxième année de suite comme l'un des meilleurs employeurs de Montréal au palmarès 2014 de Mediacorp

81%
des membres
de l'équipe
sont fiers
de travailler
pour Bell



ENGAGEMENT ENVERS LE LEADERSHIP EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

Depuis plus de 20 ans, Bell a mis en œuvre de nombreux programmes afin de réduire l'impact environnemental de ses activités. Pour soutenir cet engagement, nous avons obtenu une certification ISO 14001 pour notre système de gestion environnementale. Nous sommes d'ailleurs la seule entreprise de télécommunications canadienne à détenir cette certification.

FAITS SAILLANTS DE 2013

- En 2013, nous avons économisé 40,36 GWh (40 360 MWh), ou un total de 4 760 tonnes d'équivalent CO₂, de la consommation d'électricité dans nos immeubles, centres de données et réseaux
- Les émissions de gaz à effet de serre (GES) ont été de 275 kilotonnes d'équivalent CO₂
- Bell a évité que 69,9 % (15 241 tonnes métriques) des déchets de l'entreprise ne soient envoyés dans les sites d'enfouissement
- Depuis 2003, nous avons récupéré plus de 1,42 million de téléphones mobiles et 116 tonnes de batteries et d'accessoires
- Chez Bell, 20 160 employés travaillent dans des immeubles certifiés BOMA BEST ou LEED, ce qui représente 57 % de l'effectif travaillant dans des immeubles de bureaux, des centres de commutation et des centres de travail



PRIX ET RECONNAISSANCE

Bell est continuellement reconnue pour ses excellentes pratiques en matière de responsabilité d'entreprise : de ses investissements socialement responsables à sa gestion environnementale et ses initiatives philanthropiques, de sa responsabilité environnementale et sociale à sa gouvernance et ses initiatives en milieu de travail.

Voici quelques-unes des reconnaissances obtenues en 2013.

