

MILIEU DE TRAVAIL

Vers un milieu de travail équitable et gratifiant

- La note globale de Bell concernant l'engagement des employés a été de 66 %, soit une hausse de quatre points de pourcentage par rapport à 2009
- Les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles n'ont représenté que 0,38 % de la masse salariale
- 14,7 millions \$ ont été consacrés à la formation et au perfectionnement des membres de l'équipe Bell
- Northwestel a été reconnue au début de 2011 comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, grâce à l'excellence de ses programmes de diversité et d'inclusion en milieu de travail

10/10

Pour la huitième 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; BCE est l'une des 43 entreprises seulement (1 % de l'ensemble) à obtenir cette note



DÉVELOPPEMENT DURABLE

Contribuer au bien-être de la société

- Bell a été classée parmi les entreprises les plus durables au monde par Corporate Knights, le magazine du capitalisme propre; Bell est l'une des huit entreprises canadiennes – et la seule du secteur des communications au pays – incluses dans la liste Global 100 en 2011
- BCE a été incluse dans la liste de 2010 de Maclean's/Jantzi-Sustainalytics des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada
- BCE a été reconnue par plusieurs organisations mondiales de premier plan en matière de développement durable, dont 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
- Bell appuie le 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

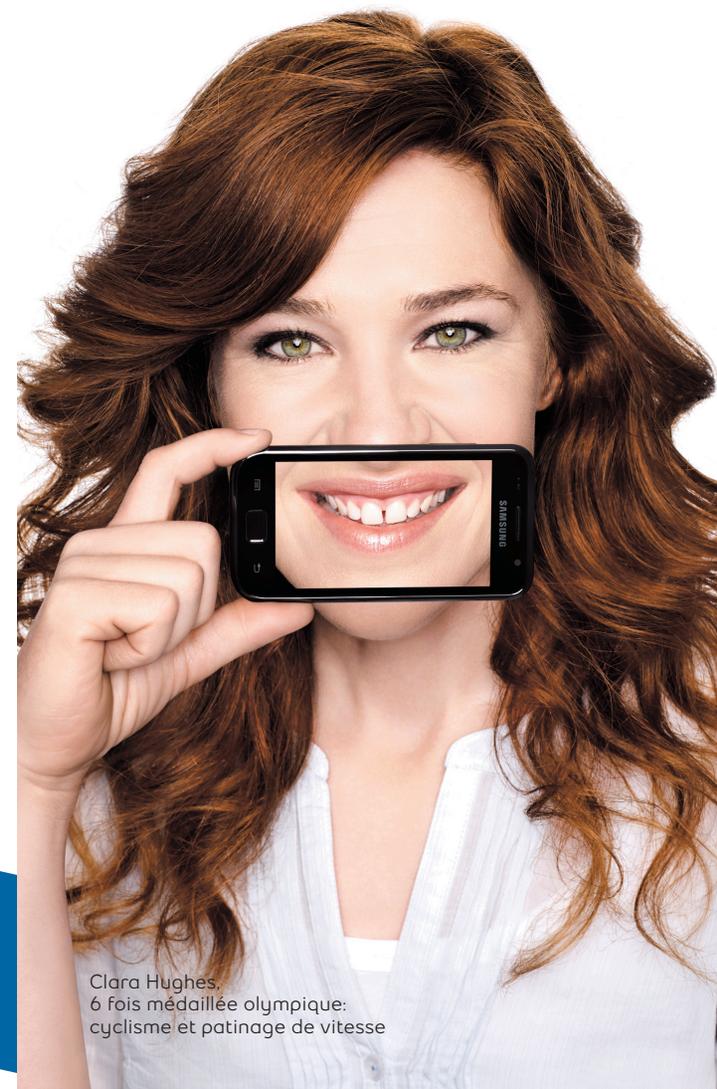
La version complète du Rapport 2010 sur la responsabilité d'entreprise de Bell est disponible à l'adresse :

www.bell.ca/responsabilite

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

Parlons de développement durable

Faits saillants du Rapport 2010 sur la responsabilité d'entreprise de Bell Canada



Clara Hughes,
6 fois médaillée olympique:
cyclisme et patinage de vitesse

la vie est **Bell**

COMMUNAUTÉ

Accent sur la santé mentale

- Nous avons annoncé la mise sur pied d'un programme de 50 millions \$ sur cinq ans pour soutenir la santé mentale, l'un des enjeux de santé les plus pressants au pays; c'est le programme le plus important jamais mis sur pied par une entreprise canadienne à l'appui de la santé mentale
- Depuis le lancement de l'Initiative en santé mentale de Bell, nous avons annoncé des contributions financières à plusieurs initiatives, notamment 1 million \$ au Centre de santé mentale Royal Ottawa, 1 million \$ à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine et plus de 11 millions \$ au Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)
- En 2010, Bell a versé 15,8 millions \$ en investissement communautaire dans le domaine de la santé mentale, y compris des programmes axés sur la santé mentale au travail, et dans d'autres initiatives
- Les employés et les retraités de Bell ont versé plus de 1,2 million \$ en dons de bienfaisance et accompli au-delà de 256 000 heures de bénévolat

3,3 millions \$

Le 9 février 2011 – lors de la Journée Bell Cause pour la cause – Bell a versé 5 cents pour chacun des 66 millions de messages texte et appels interurbains de ses clients, amassant une somme supplémentaire de 3,3 millions \$ pour des programmes de santé mentale



ENVIRONNEMENT

Réduction de notre empreinte

- Bell a réduit ses émissions de gaz à effet de serre de 22 % depuis 2003 et est en bonne voie d'atteindre son objectif ambitieux : réduire ses émissions de GES de 152 kilotonnes (50 % de moins qu'en 2003) d'ici la fin de 2020
- Bell a recueilli 7 568 tonnes de matières provenant de l'exploitation de son réseau en 2010, dont 6 799 tonnes (89,8 %) ont été recyclées ou utilisées comme substitut de combustible fossile
- 21,4 % de toutes les factures de Bell étaient électroniques, ce qui a préservé environ 33 000 arbres
- La téléconférence, la vidéoconférence et les outils de collaboration en ligne ont contribué à une réduction de 16 % du coût des déplacements des employés de Bell en 2010

ISO 14001

Bell est la première et la seule entreprise de télécommunications au Canada à avoir obtenu la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale

Photo gracieuseté de Gilbert de Tilly, gagnant du concours de photo du Jour de la Terre 2011 de l'équipe Bell



CLIENTS

L'amélioration du service à la clientèle est notre premier impératif stratégique

- Bell a maintenu la disponibilité de son réseau RPV IP de base à plus de 99,999 % – pour une quatrième année consécutive
- À la fin de 2010, notre réseau 4G HSPA+ couvrait 96 % de la population canadienne, soit une hausse de trois points de pourcentage par rapport à 2009
- Notre service Relais IP, récemment lancé, permet aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole d'entrer en contact par clavardage avec des téléphonistes spécialisés qui appellent la personne entendante afin de relayer la conversation
- Le programme de récupération de téléphones mobiles de Bell a permis de récupérer 127 500 téléphones en 2010, pour un total de plus de 879 000 téléphones depuis 2003
- En 2010, Bell a répondu à plus de 140 000 demandes de dépistage d'appels provenant d'agences de service 9-1-1 pour des appels d'urgence de clients des services sans fil dont la communication a été interrompue

>90 %

Les techniciens des services extérieurs de Bell ont maintenu un taux de succès de plus de 90 % pour le service Jour même ou lendemain en ce qui touche nos produits Bell Téléphonie, Bell Télé et Bell Internet

