

Ce que nous avons accompli cette année

- Contribution totale de l'initiative **Bell Cause pour la cause** à la santé mentale : **62 043 289,30 \$**
- Investissements de **140 millions \$** en 2012 dans l'amélioration des systèmes de service à la clientèle
- Les techniciens arrivent à l'heure aux rendez-vous de service plus de **98 %** du temps
- Le taux de prestation du service le jour même ou le lendemain est de **94 %**
- Le taux de satisfaction des clients à l'égard des techniciens atteint plus de **92 %**
- La part des plaintes au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications concernant le service de Bell a diminué de **21 %**
- Investissements de **3,51 milliards \$** dans l'expansion des réseaux de fibre et mobile de prochaine génération
- **73,5 %** des déchets ont été détournés des sites d'enfouissement
- À la fin de 2012, **38** de nos immeubles avaient obtenu une certification BOMA BEST
- **77 %** des membres de l'équipe se disent fiers de travailler pour Bell

Le développement durable à Bell

Vision du développement durable

Bell reconnaît que le développement durable est une question d'importance mondiale et agit dans le cadre d'une vision globale en la matière, en favorisant une croissance économique responsable, en créant des liens entre les communautés et en protégeant l'environnement.

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 dont nous sommes membres.



Bell

Écrivez-nous à responsibility@bell.ca et dites-nous ce que vous pensez de ce rapport et de la responsabilité d'entreprise 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.

Bell

Rapport 2012 sur la responsabilité d'entreprise de Bell Canada



Prix et reconnaissances

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 2012.



Investissement dans les communautés

Bell a versé 17 millions \$ en investissement communautaire en 2012. Cela comprend l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause et ses quatre volets (lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche et santé au travail), des contributions à une vaste gamme d'organismes communautaires par l'entremise du Programme de dons des employés.

Par l'intermédiaire du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait don de plus de 1,3 million \$ et offert plus de 246 000 heures de travail bénévole en 2012 afin de venir en aide à des organismes sportifs et de bienfaisance.

Fournir des services de qualité

En 2012, Bell a investi plus de 140 millions \$ dans l'amélioration de l'expérience client, conformément à son impératif visant à améliorer le service à la clientèle. Ces investissements nous ont permis de réaliser des progrès considérables qui ont été mesurés aussi bien par nos indicateurs internes que par des tiers.

FAITS SAILLANTS 2012

- Augmentation des transactions libre-service mobiles de 284 %
- Réduction du volume d'appels aux centres de Bell Mobilité de plus de 2 millions
- Taux de prestation du service le jour même ou le lendemain de 94 %
- Accès au plus vaste réseau sans fil 4G LTE au pays, desservant plus de 67 % de la population canadienne
- 248 000 personnes abonnées à Bell Télé Fibe, une hausse de 187 % par rapport à l'année dernière

Un acteur de premier plan de l'économie canadienne

Depuis 133 ans, Bell est indissociable au développement du Canada, raccordant les communautés entre elles et soutenant la productivité économique du pays. Nous sommes conscients du rôle important de Bell dans la compétitivité économique du Canada et nous sommes déterminés à continuer d'offrir à tous les Canadiens des avantages sur les plans économique et social.

FAITS SAILLANTS 2012

- Nous injectons approximativement 2,6 milliards \$ dans l'économie grâce aux salaires et avantages sociaux de nos employés
- Nous fournissons aux entreprises et au gouvernement le plus vaste réseau de centres de données du pays
- Bell consacre près de 9 milliards \$ par année à l'exploitation de l'entreprise, notamment à l'achat de biens et de services dans tous les secteurs de l'économie, un apport qui, dans une proportion d'environ 87 %, profite à des fournisseurs établis au Canada
- En 2012, ce total incluait 2,9 milliards \$ de dépenses d'investissement visant à construire et à entretenir l'infrastructure de communications qui est essentielle à la compétitivité des entreprises canadiennes

Le meilleur endroit où travailler

Bell est résolue à offrir aux membres de l'équipe un milieu de travail dynamique, inclusif, sécuritaire et sain. Bell croit dans la spécificité des personnes et dans la création d'un milieu de travail diversifié et inclusif qui reflète la mosaïque culturelle du Canada. Nos politiques de rémunération récompensent les réalisations par l'entremise d'une culture de rémunération liée au rendement et de programmes de reconnaissance soulignant les efforts exceptionnels.

FAITS SAILLANTS 2012

- Le programme Les femmes chez Bell soutient le perfectionnement des femmes leaders et favorise leur visibilité à Bell et dans le milieu des affaires
- 77 % des membres de l'équipe se disent fiers de travailler pour Bell
- Nous avons investi plus de 16 millions \$ dans la formation
- Bell devance toutes les autres entreprises de communications au classement national des meilleurs employeurs auprès des étudiants (Top Campus Employers) en 2012 et est la seule entreprise de communications figurant dans la liste des 50 meilleures entreprises pour les étudiants en génie

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 d'exploitation. Bell a obtenu une certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale; elle est la seule entreprise canadienne de télécommunications à détenir cette accréditation.

FAITS SAILLANTS 2012

- Nos émissions GES étaient de 293,9 kilotonnes d'éq. CO₂, 8 % sous le niveau de 2003
- Nous avons porté notre taux de diversion des déchets récupérés à 73,5% (14 673 tonnes métriques)
- Nous avons récupéré plus de 1,2 million de téléphones et 110 tonnes de batteries et d'accessoires depuis 2003
- Les membres de l'équipe Bell ont tenu plus de 101 000 conférences VidéoZone, 418 178 appels AudioZone, ainsi qu'une moyenne de 35 000 séances Live Meeting par mois en 2012 réduisant ainsi nos émissions et nos coûts liés aux déplacements d'affaires
- Nous avons retiré 760 serveurs de nos réseaux en 2012, réduisant ainsi notre consommation d'énergie d'environ 3,2 millions de kilowattheures (kWh) par année