

Rapport Better Future 2012

Document de synthèse



Notre rapport Better Future traite des progrès que nous avons réalisés en vue de nous imposer comme un leader du développement durable responsable.

Ce document résume les actions que nous avons accomplies en 2012 dans nos quatre axes de développement - **Better connected**, **Better with less**, **Better lives** et **Better business** - et comment nous contribuons à assurer un avenir meilleur pour BT et nos parties prenantes.

Consulter notre rapport en ligne :



Notre rapport complet en ligne présente un compte rendu beaucoup plus détaillé de nos résultats de 2012. Vous y trouverez également une série d'articles qui montrent comment nous exploitons nos connaissances, nos technologies et nos compétences au profit de nos clients et des populations du monde entier.

Rapport Better Future en ligne
www.bt.com/betterfuture



Sommaire :

Message de notre Président et Directeur Général	2
Notre stratégie Better Future	2
Better connected	3
Better with less	4
Better lives	5
Better business	6
Résultats de cette année	7
Déclaration du Leadership Panel	8

Partager notre rapport :



Rapport annuel 2012 :

Rapport annuel en ligne
www.bt.com/annualreport



Nous sommes fiers d'être reconnus par :



Message de notre Président et Directeur Général



Sir Michael Rake
Président

Il y a un an, nous avons inscrit l'objectif de devenir un « leader du développement durable responsable » comme une de nos priorités stratégiques. Qu'avons-nous fait depuis ? Que reste-t-il à faire ?

Ce document de synthèse vous en donnera un aperçu, mais notre second rapport annuel Better Future disponible en ligne est beaucoup plus complet.

La fibre est notre avenir

Nous pensons que notre investissement de 2,5 Md£ est de l'argent bien placé. Le déploiement de la fibre optique au Royaume-Uni permettra aux particuliers et aux entreprises d'échanger et de collaborer beaucoup plus facilement. Nous installons de la fibre optique plus rapidement que toute autre entreprise dans le monde. Les entreprises peuvent ainsi passer des appels vidéo, faire des téléconférences et du télétravail, autrement dit, travailler plus intelligemment. Nous investissons en collaboration avec le gouvernement, les pouvoirs publics locaux et l'UE en vue de relier des régions qui, autrement, ne seraient pas économiquement viables.

66

La société est confrontée à des défis monumentaux. Pour les relever, nous présenterons cette année des objectifs à long terme ambitieux dans le cadre de notre stratégie Better Future.

99

Les défis n'ont cependant pas manqué en 2012

Depuis 1997, nos émissions de carbone ont chuté de 60%. Nous nous étions engagés alors à une baisse de 80% à l'horizon 2020.

C'est toujours le cas. Mais il est plus difficile aujourd'hui de faire avancer les projets d'énergie éolienne et solaire qui nous permettraient de réaliser cet objectif car nous avons besoin de plus de clarté de la part des politiques. Nous devons voir grand, ce qui implique l'adhésion de nos clients, nos partenaires et nos fournisseurs. Si difficile que soit la tâche, c'est le seul moyen de réussir pour les actionnaires, de satisfaire nos clients et de motiver nos employés tout en assurant la pérennité de la société et de l'environnement dont nous dépendons.

Michael Rake
Président
Mai 2012

Ian Livingston
Directeur Général
Mai 2012

Notre stratégie Better Future

Nous contribuons de manière positive à la société, à l'économie et à l'environnement à travers nos employés, à nos produits et nos services, ainsi qu'une utilisation responsable des ressources. Nous savons qu'il reste beaucoup à faire pour relever les défis auxquels la société est confrontée et que nous devons tout mettre en œuvre pour réaliser notre ambition de leadership.

Notre stratégie Better Future définit comment nous allons devenir un leader du développement durable responsable. Cette stratégie évolue en fonction de notre environnement et des points de vue des parties prenantes.

À propos de nos rapports

Nous présentons chaque année un bilan de nos résultats. Celui-ci couvre la période allant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 (2012). Nous procédons à une analyse annuelle des points importants pour répondre aux préoccupations des parties prenantes. Notre rapport complet est établi par LRQA selon la norme AA1000 (AS) et documenté selon les directives GRI G3.

Plus de précisions en ligne :
Déclaration de la direction
Notre influence économique
Assurance
Index GRI



Better connected

Nous voulons que chacun bénéficie des avantages d'une société plus connectée, sans distinction de nationalité ou de situation géographique.

Plus de précisions en ligne :
Better connected



Better with less

Nous sommes convaincus que BT peut agir pour le bien commun en fournissant des services qui nous aident à respecter les contraintes environnementales de notre planète.

Plus de précisions en ligne :
Better with less



Better lives

Nous sommes convaincus que nos technologies et nos employés ont la capacité d'aider les populations dans le monde entier à améliorer leurs conditions de vie.

Plus de précisions en ligne :
Better lives



Better business

Nous pensons que plusieurs domaines « fondamentaux » doivent être pris en compte par les entreprises qui se considèrent responsables.

Plus de précisions en ligne :
Better business



Nous voulons que chacun bénéficie des avantages d'une société plus connectée, sans distinction de nationalité ou de situation géographique.

Investissement dans la fibre optique

Cette année, nous avons accéléré le déploiement de la fibre optique au Royaume-Uni en mobilisant à la fois les capitaux et les équipes nécessaires pour atteindre nos objectifs avec un an d'avance. Le déploiement de notre réseau de fibre optique haut débit a été motivé par la demande des consommateurs. Les entreprises travailleront plus rapidement et plus intelligemment, et les particuliers se connecteront plus facilement, ce qui leur permettra de gagner du temps et de réduire leur empreinte carbone.

Notre investissement permettra également d'accéder aux services numériques de santé, éducatifs et administratifs.

La fibre est notre avenir



Plus de 10 millions de foyers raccordés au Royaume-Uni

Les deux tiers des foyers britanniques devraient être raccordés d'ici la fin de l'année 2014

Amélioration du service client

Nous mettons tout en œuvre pour faire d'emblée les choses correctement ('right first time'), tenir nos promesses et être faciles à contacter.

Personne ne doit avoir à nous contacter deux fois pour le même problème. En 2012, 82% des particuliers qui nous ont appelés ont résolu leur problème dès le premier appel, évitant ainsi, pour eux et pour nous, une perte de temps et de la frustration.

60% de nos interactions avec les clients de BT Retail se font désormais en libre-service. Les consommateurs sont ainsi libres de choisir quand, où et comment ils nous contactent.

1,9 million

de visiteurs par semaine sur BT.com

Soucieux de répondre aux attentes des clients, nous utilisons de plus en plus les réseaux sociaux pour les requêtes et les problèmes courants. Ces canaux incluent nos propres pages d'aide, les forums communautaires et de discussion en direct, ainsi que Twitter, Facebook et YouTube. En 2012, le nombre de suiveurs de notre compte Twitter @BTCare a augmenté de 62%.

Développement de l'accès au numérique



De nombreux foyers bénéficient déjà des avantages sociaux et financiers de l'accès à Internet via notre réseau. Notre campagne Get IT Together vise à connecter des foyers qui ne disposent pas d'un accès au numérique. Depuis son lancement en 2010, 52 000 personnes ont bénéficié des ressources de notre site web Get IT Together.

À l'avenir, nous souhaitons aider un plus grand nombre d'individus à accéder à Internet par le biais d'une série de programmes locaux, en nous concentrant sur les lieux très défavorisés sur le plan socio-économique, qui ne bénéficient pas encore du haut débit.

Malgré la difficulté à relier les habitants de ces régions, nous nous sommes fixés l'objectif ambitieux de connecter 100 000 personnes d'ici la fin de l'année 2012.

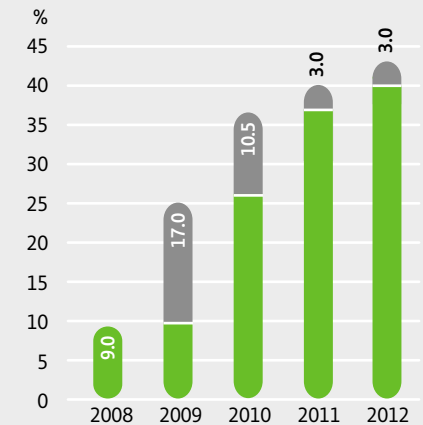
Valérie, qui a participé à notre projet local en Cornouailles, livre le commentaire suivant sur ses nouvelles compétences en ligne :

66 C'est super de rester connecté. Je sais que je peux contacter ma famille immédiatement et je me sens plus proche d'elle. Je vois mes petits-enfants grandir. Avec Internet, ma vie est beaucoup plus facile.

99

Nous avons un certain nombre d'autres projets d'intégration numérique en cours dans le monde.

Notre indicateur clé de performance Amélioration du service client



Améliorations cumulées depuis 2007

Le 'right first time' est le critère clé de notre service client. Il mesure le nombre de fois où nous respectons nos engagements envers les clients.



Plus de précisions en ligne :

- Service et expérience client
- Nos activités d'intégration numérique
- Protection des données, de la vie privée et de la sécurité
- Protection des enfants en ligne



Nous sommes convaincus que BT peut agir pour le bien commun en fournissant des services qui nous aident à respecter les contraintes environnementales de notre planète.

Émissions de dioxyde de carbone et consommation d'énergie

Nous avons réduit notre empreinte écologique depuis les années 90. Nous avons déjà pris un certain nombre de mesures pour réduire notre empreinte carbone mais nous devons désormais être plus innovants. Nous devons raisonner au-delà des émissions directes et étendre cet engagement aux fournisseurs et aux clients, afin de proposer des solutions plus écologiques pour tous.

L'énergie est le premier facteur de nos émissions de dioxyde de carbone. Nous avons réduit notre consommation pour la troisième année consécutive. Malgré l'augmentation de notre volume d'affaires, nous avons réduit notre consommation d'énergie de 3,3% depuis 2011, alors que notre objectif était de 2%. Nous avons mis en place des programmes de réduction de la consommation d'énergie, qui permettront d'économiser 21,9 M£ par an.

Pour 2013, notre objectif est de réduire notre consommation globale d'énergie de 1,5% par rapport à 2012.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les gouvernements en vue d'élaborer une approche cohérente de l'étiquetage énergétique, comparable à la notation de A à G des produits grand public. Nous ferons ainsi des choix mieux informés sur la recherche de sources d'énergie plus écologiques.



BT a de nouveau obtenu la certification Carbon Trust Standard pour la mesure, la gestion et la réduction de ses émissions de carbone au Royaume-Uni

Développement de solutions plus intelligentes

L'industrie informatique va jouer un rôle décisif dans l'évolution vers une économie à faible empreinte carbone. Selon les estimations, ce secteur présente un potentiel de réduction des émissions de CO2 dans le monde de 15% d'ici 2020.

(www.smart2020.org)

Nous aidons nos clients en fournissant des solutions plus intelligentes et écologiques. Par exemple, le système d'économie d'énergie automatique que nous avons mis au point pour les 350 agences de la Banca Civica en Espagne réduit les émissions de dioxyde de carbone d'un quart et permet à la banque de réduire sa facture d'électricité de 400 000 € (346 000 £) par an.

Miguel Angel Castro, responsable de l'efficacité énergétique de la Banca Civica, a déclaré :

66 La mise en œuvre d'un système inmotique réduit notre exposition à l'augmentation du prix de l'électricité. Rien que ces deux dernières années, le prix unitaire a augmenté de quelque 33%. Ce nouveau système réduit la consommation de 25% en moyenne selon les agences, ce qui est un excellent résultat.

99

Au Royaume-Uni, le dispositif Carbon Reduction Commitment a favorisé l'utilisation de technologies telles que les compteurs intelligents, qui permettent aux entreprises de connaître leur consommation d'énergie en temps réel. BT équipe ainsi 150 nouveaux bâtiments par mois. Cependant, l'amortissement de tels investissements pouvant être plus long que la moyenne, il est difficile de leur donner la priorité sur les opportunités à plus court terme.

✓ 60%

Réduction cumulée de l'intensité de nos émissions de carbone par unité de valeur ajoutée (notre contribution au PIB) par rapport à 1997

Nouvelle approche de la gestion responsable des produits

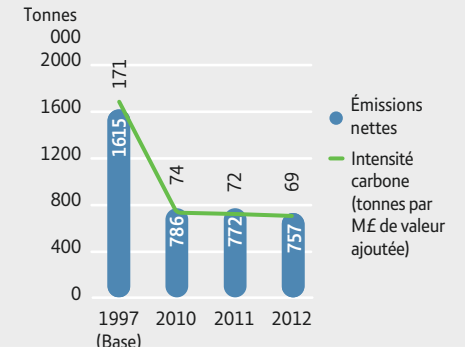
Nous travaillons avec nos fournisseurs et nos partenaires pour concevoir des produits générant moins de déchets et plus respectueux de l'environnement. Parmi nos partenaires, nous comptons l'Engineering Design Centre de l'université de Cambridge.

Pour le professeur John Clarkson, directeur du centre :

66 La conception consiste à résoudre des problèmes pratiques. L'humanité doit relever un défi sans précédent qui consiste à créer un avenir durable, afin de laisser notre planète telle que nous aimerions la trouver. Nous sommes fiers de diriger en partenariat avec BT un consortium en vue de développer des outils pour bâtir notre avenir.

99

Notre indicateur clé de performance Équivalent des émissions de CO2 de BT dans le monde



Intensité carbone = équivalent CO₂/valeur ajoutée (=EBITDA + charges de personnel)

Dans le cadre de notre processus d'amélioration continue, nous avons identifié des possibilités d'améliorer nos systèmes de reporting de la gestion responsable des produits. Dans cette optique, nous avons lancé une analyse complète pour déterminer la meilleure manière d'améliorer nos systèmes et nos processus. Nous avons informé les parties concernées que cette analyse était en cours.



Plus de précisions en ligne :

- Comment nous aidons nos clients à réduire leur impact environnemental
- Réduction de notre empreinte carbone et de notre consommation d'eau
- À propos de notre empreinte environnementale directe
- Notre comptabilité carbone



Nous sommes convaincus que nos technologies et nos employés ont la capacité d'aider les populations dans le monde entier à améliorer leurs conditions de vie.

Aider les clients

Bon nombre de nos clients utilisent notre réseau pour créer des services qui améliorent la vie des gens. La santé est un des secteurs où la technologie peut faire toute la différence.

Par exemple, au Royaume-Uni, nos contrats avec le service national de santé (NHS) permettent à la fois de générer des gains d'efficacité et de mieux soigner les patients. Nos installations de vidéoconférence permettent notamment aux médecins qui travaillent à distance d'évaluer des accidents vasculaires cérébraux en dehors des heures de consultation.

Adrian Blight, directeur de la clinique Surrey Telestroke, explique :

66

Je peux consulter les images des scanners et les résultats des examens en ligne, parler au patient et le voir grâce à la liaison vidéo haute définition ; je peux également parler en face à face avec l'équipe médicale et les membres de la famille sur place, tout cela sans quitter mon bureau installé à mon domicile.

99

Soutien d'organisations caritatives

Les équipes et les technologies de BT soutiennent les plus grands téléthons du Royaume-Uni. Cette année, nous avons aidé BBC Children in Need et Sport Relief à lever les fonds nécessaires pour aider les gens dans le besoin dans le monde. Rien que pour Sport Relief, notre réseau a transmis jusqu'à 134 appels par seconde.

38,5M€

Somme collectée en 2012 pour des organisations caritatives via les équipes et les technologies de BT

À l'international, nos équipes travaillent avec des collectivités locales en vue de développer des compétences en informatique, par exemple aux États-Unis, en Inde et en Colombie.

Fanny Gomez, enseignante dans une école colombienne pour enfants malentendants, a déclaré :

66

Une société, BT, a réalisé les rêves que nous avons depuis dix ans sur tout ce dont nous avons besoin à l'école, mais que nous ne pensions pas possible d'obtenir. Les malentendants ne remercieront jamais assez BT !

99

Lancement de MyDonate

En avril 2011, nous avons lancé la plate-forme de don MyDonate, la seule du Royaume-Uni qui ne prélève pas de frais de dossier ni de commission. Plus de 3000 organisations caritatives font aujourd'hui appel à MyDonate et près de 100 nouvelles viennent s'ajouter chaque semaine.



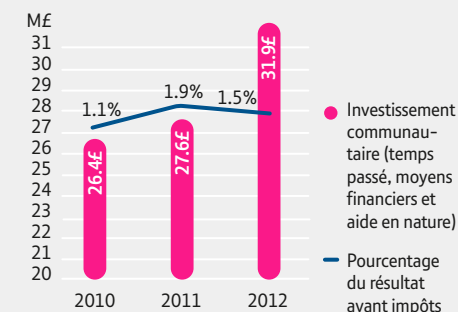
Apprentissage et compétences

Nous travaillons avec un certain nombre de partenaires sur des projets de développement des compétences des jeunes en matière de communication et de collaboration, et nous les aidons à entrer dans le monde du travail. Nous avons également développé des projets d'apprentissage et de perfectionnement pour les jeunes dans le cadre de « Get Set », programme éducatif officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Londres 2012.

420 000 visites

de notre site web d'apprentissage et de perfectionnement en 2012

Notre indicateur clé de performance Investissement communautaire



Plus de précisions en ligne :

- Utilisation de nos solutions
- Aider nos populations
- Soutenir les jeunes

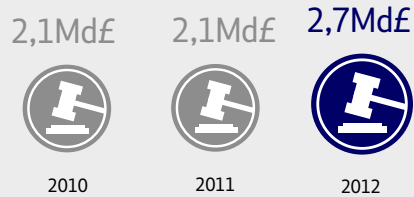


Nous pensons que plusieurs domaines « fondamentaux » doivent être pris en compte par les entreprises qui se considèrent responsables.

Nos efforts en vue d'être une entreprise plus performante sous-tendent les autres aspects de notre stratégie Better Future.

Le développement durable s'impose de plus en plus comme une condition préalable à toute activité commerciale.

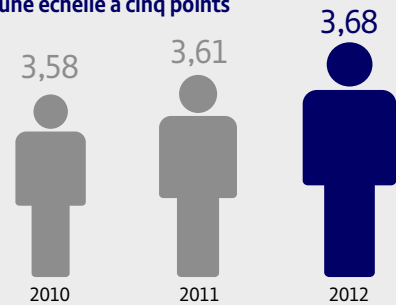
Montant des propositions commerciales avec un élément de développement durable



Conditions de travail agréables

C'est grâce à nos équipes que notre entreprise fonctionne. Qu'il s'agisse d'une personne développant une nouvelle technologie ou une personne procédant à une réparation importante, c'est à chacune d'elles que nous faisons confiance pour exécuter notre stratégie.

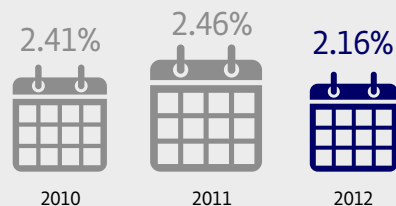
Notre indicateur clé de performance L'engagement des employés se mesure sur une échelle à cinq points



Santé, sécurité et bien-être

En 2012, nous avons élargi notre approche de la santé et de la sécurité en incluant le bien-être dans notre stratégie. Nous mettons l'accent sur la prévention, la promotion de la santé, l'incitation à rester en bonne santé, ainsi que la réhabilitation lorsqu'elle est nécessaire.

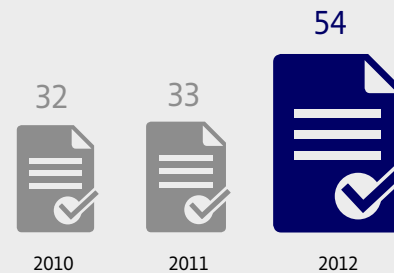
Notre indicateur clé de performance Pourcentage de jours calendaires perdus pour cause d'arrêts maladie



Achat et chaîne logistique

En 2012, nous avons continué à nouer des relations en vue de promouvoir le respect de l'environnement dans l'ensemble de notre chaîne logistique. En travaillant en partenariat avec nos fournisseurs, nous réduisons les risques pour notre propre entreprise et nous avons l'opportunité de les inciter à un plus grand respect de l'environnement.

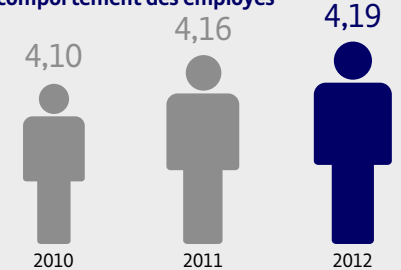
Notre indicateur clé de performance Nombre d'évaluations de fournisseurs sur site assurant un suivi à 100%



Éthique et lutte contre la corruption

La loi britannique relative à la répression et la prévention de la corruption (UK Bribery Act), entrée en vigueur en juillet 2011, nous a permis de renforcer notre approche en la matière en 2012. Nous avons mis en place un programme complet de lutte contre la corruption qui s'appuie sur notre éthique et des procédures appropriées pour empêcher la corruption par les équipes BT et les personnes agissant au nom de BT. Ce programme repose sur les principes de gouvernance qui régissent toutes nos activités dans le monde.

Notre indicateur clé de performance L'éthique est mesurée sur une échelle à cinq points en fonction de la sensibilisation et du comportement des employés



Plus de précisions en ligne :

- Éthique et lutte contre la corruption
- Conditions de travail agréables
- Achats et chaîne logistique
- Innovation et recherche
- Droits de l'homme



Indicateurs clés	Indicateurs non financiers					Indicateurs financiers				
	Objectif 2012 ^a	2012	Statut	2011	2010	Objectif 2013 ^a	2012	2011	2010	
Service client : mesure des performances sur l'ensemble de la base de clients de BT.	La mesure des performances du service client du groupe va évaluer le service RFT et intégrer une nouvelle mesure de réduction des problèmes rencontrés par les clients. Nous publierons les résultats dans notre rapport de 2012.	3% d'amélioration du service de RFT depuis 2011	ⓘ	3% d'amélioration du service de RFT depuis 2010	10,5% d'amélioration du service de RFT depuis 2009	La mesure des performances du service client du groupe va évaluer le service RFT et la mesure de réduction des problèmes rencontrés par les clients. Nous publierons les résultats dans notre rapport de 2013.	Chiffre d'affaires total	19 307M€	20 076M€	20 911M€
							Chiffre d'affaires moyen (Royaume-Uni) par foyer	343€	326€	309€
Indice d'engagement des employés : mesure du succès des relations de BT avec les employés par le biais de l'enquête annuelle de satisfaction.	Maintien ou amélioration du niveau d'engagement des employés en 2011. ^b	3,68	✔	3,61	3,58	Maintien ou amélioration du niveau d'engagement des employés en 2012.	Charges de personnel	4 885M€	4 887M€	5 004M€
							Effectifs (à plein temps, à temps partiel et en temps partagé)	90 520	94 158	97 798
Santé et sécurité : d'arrêts maladie : pourcentage de jours calendaires perdus en moyenne pour cause d'arrêts maladie sur une période de 12 mois.	Baisse de 2,29% du nombre de jours calendaires perdus pour cause d'arrêts maladie.	2,16%	✔	2,41%	2,46%	Baisse de 2,05% du nombre de jours calendaires perdus à cause d'arrêts maladie.	Coût des arrêts maladie pour BT	80M€	90,1M€	95,4M€
Commerce éthique : mesure de l'application des normes relatives aux droits de l'homme dans la chaîne logistique de BT	Atteindre un suivi à 100 % dans un délai de trois mois pour tous les fournisseurs identifiés comme présentant un risque élevé à moyen, par le biais de nos questionnaires standard sur l'éthique.	149 évaluations des risques avec suivi à 100%	✔	70 évaluations des risques avec suivi à 100%	180 évaluations des risques avec suivi à 100%	Atteindre un suivi à 100% dans un délai de trois mois pour tous les fournisseurs identifiés comme présentant un risque élevé à moyen, par le biais de nos questionnaires standard sur l'éthique.	Valeur des contrats d'achat où nos fournisseurs reconnaissent que nous travaillons avec eux pour améliorer les retombées du développement durable.	87% des dépenses fournisseurs	86% des dépenses fournisseurs	86% des dépenses fournisseurs
Investissement dans les activités communautaires	Maintien d'un investissement minimum de 1% des bénéfices avant impôts.	1,5%	✔	1,9%	1,05%	Maintien d'un investissement minimum de 1 % des bénéfices avant impôts.	Investissement responsable et durable (temps passé, moyens financiers et aide en nature).	31,9M€	27,6M€	26,4M€
Équivalent des émissions de CO2 : mesure des répercussions de l'activité de BT sur le changement climatique.	D'ici décembre 2020, le groupe BT réduira l'intensité de ses émissions de CO2 de 80% par rapport à 1997. Objectif fixé en 2008.	757 000 tonnes équivalent CO2 Réduction de 53% Réduction de l'intensité carbone de 60%	ⓘ	772 000 tonnes équivalent CO2 Réduction de 53% Réduction de l'intensité carbone de 58%	786 000 tonnes équivalent CO2 Réduction de 52% Réduction de l'intensité carbone de 57%	D'ici décembre 2020, le groupe BT réduira l'intensité de ses émissions de CO2 de 80 % par rapport à 1997. Objectif fixé en 2008.	Coût total de l'énergie (carburant véhicules + gaz + pétrole + gazole pour générateurs de secours, etc. ; Royaume-Uni et Irlande uniquement).	256M€	243M€	285M€
Mesure des performances éthiques indice du succès de la sensibilisation et de la formation du personnel de BT.	Maintien ou amélioration du résultat de 2011. ^b	4,19	✔	4,16	4,10 (nouvelle mesure)	Maintien ou amélioration du résultat de 2012. ^b	Montant des propositions commerciales avec un élément de développement durable.	2,7Md€	2,1Md€	2,1Md€

^a Sauf indication contraire, l'échéance de tous les objectifs est le 31 mars 2012

^b Sur une échelle à cinq points

BT traverse une période de changement considérable en termes de développement durable. Dans le courant de l'année, nous dévoilerons une nouvelle priorité stratégique et une nouvelle stratégie Better Future.

Il s'agit donc du dernier rapport dans ce format (avec les indices de performance clés actuels) et de la dernière déclaration du Leadership Panel, dont les missions sont maintenant achevées dans le cadre des nouvelles mesures de gouvernance.

Toutefois, vous pouvez lire la déclaration complète de l'année dernière dans notre rapport en ligne.

Nous avons terminé notre travail en tant que membres du Panel en rappelant à BT l'importance de défis extérieurs indépendants dans le cadre d'une stratégie intégrée de mobilisation des parties prenantes dans l'ensemble de l'entreprise.

66
Nous avons été très heureux de travailler avec nos collègues de BT (passés et présents) sur ces nombreuses problématiques de développement durable

99

Jonathon Porritt, Mark Goyder, Elisabeth Laville, Jørgen Randers, Nick Robins
4 Mai 2012

Les membres du panel ont agi à titre personnel ; leurs affiliations ci-dessous sont indiquées uniquement à des fins d'identification.

Notre Leadership Advisory Panel s'est réuni quatre fois cette année, afin de proposer ses orientations et ses conseils sur notre programme Better Future.

En 2012, le comité était composé de :

Jonathon Porritt

Président du comité et directeur du Forum for the Future, groupe de réflexion britannique sur le développement durable

Mark Goyder

Fondateur et directeur du Centre for Tomorrow's Company, groupe de réflexion professionnel

Elisabeth Laville

Fondatrice et directrice d'Utopies, cabinet de conseil en développement durable basé à Paris

Jørgen Randers

Professeur de stratégie climatique à l'école de commerce de Norvège

Nick Robins

Directeur du Centre d'Excellence sur le Changement Climatique de HSBC à Londres

Plus de précisions en ligne :



Vous trouverez plus de précisions sur notre agenda Better Future dans le rapport complet publié en ligne. Outre des informations détaillées sur nos quatre axes de développement, vous y trouverez une série d'articles qui montrent comment :

- nous avons contribué à améliorer l'accès au numérique des écoles colombiennes
- nous travaillons en partenariat pour déployer la fibre optique avec un an d'avance au Royaume-Uni
- l'innovation dans le cadre de notre Challenge Cup nous aide à obtenir plus de résultats avec moins de moyens
- nos équipes et nos technologies ont aidé Sport Relief 2012
- nous perfectionnons les compétences scientifiques et technologiques

Rapport Better Future en ligne
www.bt.com/betterfuture



66

Merci d'avoir pris le temps de lire notre rapport. Nous serons très heureux de savoir s'il vous a été utile.

Faites-nous part de votre point de vue à l'adresse suivante :
crreporting@bt.com

99

L'équipe de reporting Better Future

Retrouvez-nous sur Twitter :

Vous pouvez suivre certains membres de notre équipe sur Twitter. Dialoguez avec eux en cliquant sur les liens ci-dessous.

Niall Dunne,

Responsable du développement durable
BT Group
[@bluNiall](https://twitter.com/bluNiall)



Emma Williams

BT Group
[@ELWilliams_CSR](https://twitter.com/ELWilliams_CSR)



Kevin Moss

BT Americas
[@KeviniMoss](https://twitter.com/KeviniMoss)

