



BCE INC.
RAPPORT 2017
SUR LA
RESPONSABILITÉ
D'ENTREPRISE

BCE

Aperçu de BCE

Aperçu de BCE

Membres de l'équipe	L'un des meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes	Plus de 1 000 étudiants embauchés partout au Canada	Membre du Club des 30 % qui vise à accélérer les progrès vers une meilleure parité entre les sexes	Le taux de solvabilité des régimes de retraite à prestations déterminées atteint maintenant 99 %
	Meilleur employeur	1 000	30 %	99 %
Clients	Plus de 22,1 millions de connexions d'abonnés à l'ensemble de nos services	Investissements de 4,03 milliards \$	Virgin Mobile Canada s'est classée au premier rang pour le taux global de satisfaction à l'égard du service à la clientèle dans l'étude 2017 de J.D. Power sur le service à la clientèle des services sans fil	Le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de nos techniciens a atteint un niveau record de 95 %
	22,1 millions	4,03 milliards \$	Numéro 1	95 %
Communauté, économie et société	Le montant de l'engagement de Bell Cause pour la cause envers la santé mentale des Canadiens s'élève maintenant à 93 423 628,80 \$	Bell investit plus de 500 millions \$ par année dans la recherche et le développement	28 centres de données sécurisés d'un océan à l'autre	Les membres de l'équipe Bell ont accès à un réseau de 54 bornes de recharge pour véhicules électriques dans les immeubles de Bell
	93 423 628,80 \$	500 millions \$	28	54
Environnement	Bell a été nommée l'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada par Mediacorp	Production de 230 000 kWh d'énergie renouvelable à partir de sources solaires et éoliennes	Récupération de près de 4,8 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés	Système de gestion environnementale certifié conforme à la norme ISO 14001 depuis 2009
	Respect de l'environnement	230 000 kWh	4,8 millions	ISO 14001

Une stratégie d'innovation et de croissance qui procure des avantages aux Canadiens

Message du chef de la direction



Bell, la plus grande entreprise de communications du Canada, offre aux consommateurs, aux entreprises et aux gouvernements des outils qui contribuent à l'essor économique et à la richesse culturelle de notre pays et qui aident les Canadiens, où qu'ils habitent, à accéder à l'information et aux ressources dont ils ont besoin pour combler leurs aspirations.

L'équipe Bell multiplie les occasions offertes aux Canadiens de réussir sur la scène économique mondiale par ses investissements inégalés dans des réseaux de fibre optique et des services LTE mobiles à large bande, et la conception de nouvelles technologies sans fil de cinquième génération (5G) et d'Internet des objets.

Nous décrivons dans les pages qui suivent les progrès que nous avons accomplis pour mieux servir nos clients, donner plus de moyens aux membres de notre équipe et offrir une valeur accrue à nos actionnaires, tout en respectant les normes de gouvernance et d'éthique les plus rigoureuses dans toute notre entreprise et dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement.

Rapidité d'exécution

L'équipe Bell est déterminée à atteindre un objectif clair : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Pour y parvenir, nous nous concentrons sur la mise en œuvre de six impératifs stratégiques :

- [Investir dans les réseaux et les services large bande](#)
- [Accélérer le sans-fil](#)
- [Tirer meilleur parti du sur-fil](#)
- [Accroître notre leadership dans les médias](#)
- [Améliorer le service à la clientèle](#)
- [Établir une structure de coûts concurrentielle.](#)

Notre stratégie d'innovation et d'investissement dans les services large bande explique nos résultats financiers et opérationnels exceptionnels et prépare l'entreprise à continuer d'être un chef de file dans le domaine des communications.

Elle offre également de nombreux avantages aux Canadiens partout au pays : l'expansion rapide des zones de couverture des réseaux optiques et sans fil et l'accroissement des vitesses offertes, des produits et services de communications novateurs et exclusifs, des contenus originaux exceptionnels sur toutes les plateformes de diffusion, et l'amélioration constante de l'expérience client. Les Canadiens disposent ainsi de meilleurs moyens de communication et notre pays reste à l'avant-garde de la révolution numérique.

Nos services à large bande ont connu une croissance sans précédent l'an dernier, avec l'ajout net de 1,26 million de nouveaux clients des services sans fil postpayés, Télé Fibe et Internet. De plus en plus de Canadiens comptent sur le leadership de Bell dans les communications large bande pour atteindre leurs propres objectifs.

Des réseaux de premier plan

En 2017, notre service sans fil LTE-Advanced (LTE-A) quadribande a été le premier en Amérique du Nord à offrir une vitesse théorique pouvant atteindre 750 Mbit/s (mégabits par seconde). Au début de 2018, nous avons aussi été les premiers à déployer un réseau pouvant offrir des vitesses de l'ordre du gigabit par seconde, et plus. Ces progrès, comme d'autres, contribuent à la croissance constante de l'utilisation de données, à l'amélioration continue et à la satisfaction des clients.

Message du chef de la direction

NOS SERVICES À LARGE BANDE ONT
CONNU UNE CROISSANCE SANS
PRÉCÉDENT L'AN DERNIER, AVEC L'AJOUT
NET DE 1,26 MILLION DE NOUVEAUX
CLIENTS DES SERVICES SANS FIL
POSTPAYÉS, TÉLÉ FIBE ET INTERNET

Nous avons mis en service notre nouveau réseau tout optique dans d'autres villes, aussi bien à Terre-Neuve-et-Labrador qu'au Manitoba, ainsi qu'à Toronto. Nous avons annoncé récemment un important projet de déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné qui permettra de desservir 1,3 million de clients résidentiels et d'affaires de plus dans la région en pleine croissance du Grand Toronto et de l'indicatif régional 905. Par son leadership dans le déploiement des réseaux de fibre optique de prochaine génération, Bell est devenue le principal fournisseur de services Internet et de télévision au pays.

Poursuivre le travail
en santé mentale

L'initiative originale Bell Cause pour la cause dans le domaine de la santé mentale est le principal investissement communautaire de Bell à l'échelle nationale. La Journée Bell Cause pour la cause a établi en 2018 un nouveau record en matière de participation et de changement, avec 138 383 995 appels, messages texte et interactions

dans les médias sociaux. Bell a pu ainsi verser 6,9 millions \$ de plus pour financer des initiatives axées sur la lutte contre les préjugés, la recherche, l'accès aux soins et aux services, et le leadership en milieu de travail. Il s'agit du plus grand engagement jamais pris par une entreprise dans le domaine de la santé mentale au Canada.

Pour concrétiser son leadership dans les milieux de travail, Bell a continué d'améliorer la formation offerte aux gestionnaires afin qu'ils puissent venir en aide aux employés aux prises avec des problèmes de santé mentale, en plus d'accroître le financement des programmes d'aide psychologique et des avantages connexes destinés à tous les membres de l'équipe. C'est avec une grande fierté que nous avons appris qu'Excellence Canada a accueilli Bell en tant que membre de l'Ordre de l'excellence – le titre le plus prestigieux – en reconnaissance de son engagement à long terme dans le domaine de la santé mentale au travail.

Une main-d'œuvre engagée

Le leadership en santé mentale est indispensable à l'engagement de Bell d'appuyer une culture d'inclusion et de haute performance chez ses employés, afin de favoriser la santé et la sécurité au travail, de mettre l'accent sur la diversité et d'offrir des occasions d'apprentissage continu qui assureront notre réussite dans un environnement d'affaires qui ne cesse d'évoluer.

Nous mettons l'accent sur le recrutement des meilleurs talents au pays, leur perfectionnement et leur maintien en poste en proposant un milieu de travail axé sur la créativité et l'innovation, où tous les membres de l'équipe se sentent appréciés, respectés et bien soutenus et peuvent réaliser tout leur potentiel. Nous sommes fiers d'avoir été classés parmi les meilleurs employeurs au Canada et à Montréal, là où Bell a établi son siège social lors de sa fondation, en 1880.

Bell figurait au nombre des meilleurs employeurs au Canada en matière de diversité en 2017, ce qui confirmait sa volonté d'offrir un milieu de travail inclusif, équitable et accessible. Son engagement a également été souligné lors de la remise des Prix de réalisation pour l'équité en emploi. Nos programmes de recrutement de diplômés universitaires et de développement professionnel nous ont également valu de figurer parmi les meilleurs employeurs auprès des jeunes. Bell offre aux jeunes Canadiens des occasions inégalées de faire carrière dans divers domaines d'avant-garde de la technologie, des communications et des médias.

Leadership en environnement

Notre engagement en matière d'environnement est reconnu par diverses organisations qui évaluent l'excellence en développement durable, comme Corporate Knights. Nous avons été la première entreprise de communications canadienne à recevoir la certification de conformité à la norme ISO 14001 pour son système de gestion environnementale. Nous participons aux travaux d'organisations telles que la Responsible Business Alliance et nous appuyons les principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Bell aide les Canadiens à communiquer entre eux et avec le reste du monde depuis 138 ans. Notre équipe compte maintenant plus de 50 000 membres – 1 travailleur canadien sur 395 – au service des clients dans toutes les provinces et tous les territoires. Par nos investissements inégalés dans les communications à large bande et dans les collectivités où nous offrons nos services, nous sommes tous déterminés à perpétuer la réputation de Bell en matière de service, d'innovation et de responsabilité.

George A. Cope
Président et chef de la direction
BCE Inc. et Bell Canada

À propos de ce rapport

Conjugué à l'information et aux documents disponibles dans la section Responsabilité du [site Web de BCE](#), le présent rapport résume la performance de Bell en 2017 en matière de responsabilité d'entreprise. Il a été préparé conformément à l'option « Core » des normes de l'Initiative mondiale sur les rapports de performance ([GRI](#) – Global Reporting Initiative) et respecte les principes du Pacte mondial des Nations Unies ([PMNU](#)). Il décrit les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre ces lignes directrices et ces principes et représente notre « communication sur les progrès réalisés », qui est exigée de toutes les entreprises adhérant au PMNU.



GRI 102-54

Mise en garde concernant les énoncés prospectifs

Certaines déclarations faites dans le présent rapport constituent des déclarations prospectives.

Celles-ci comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos perspectives commerciales, nos objectifs, nos plans et nos priorités stratégiques, notamment nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise (qui incluent, sans s'y limiter, nos objectifs en ce qui a trait aux sites d'enfouissement, à la récupération des déchets électroniques, à l'investissement communautaire, au maintien de notre statut de chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et de conduite éthique et à la réduction des émissions de gaz à effet de serre), nos plans de déploiement des réseaux et les investissements connexes que nous entendons faire ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Habituellement, les termes comme hypothèse, but, orientation, objectif, perspective, plan, stratégie, cible et d'autres expressions semblables, ainsi que les temps et les modes comme le futur et le conditionnel de certains verbes tels que viser, s'attendre à, croire, chercher à et aspirer à, permettent de repérer les déclarations prospectives.

Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux dispositions refuges prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

Les déclarations prospectives, du fait même de leur nature, font l'objet de risques et d'incertitudes intrinsèques et reposent sur plusieurs hypothèses, tant générales que particulières, donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives et que nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la réalisation des déclarations prospectives et nous vous prions de ne pas vous fier sans réserve à celles-ci. Reportez-vous au rapport de gestion annuel 2017 de BCE, daté du 8 mars 2018 (inclus dans le rapport annuel 2017 de BCE) ainsi qu'au rapport de gestion du premier trimestre 2018 de BCE daté du 3 mai 2018 et au communiqué de presse de BCE daté du 2 mai 2018 annonçant les résultats du premier trimestre de 2018, ces documents étant déposés par BCE auprès des autorités des provinces canadiennes en valeurs mobilières (disponibles à [Sedar.com](#)) et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponibles à [SEC.gov](#)), pour une description de certains risques et hypothèses qui pourraient faire que les résultats ou événements réels diffèrent sensiblement de nos attentes exprimées ou sous-entendues dans les déclarations prospectives contenues dans le présent rapport. Ces documents sont également disponibles à l'adresse [BCE.ca](#).

Les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 6 juin 2018 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois canadiennes en matière de valeurs mobilières l'exigent, nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à réviser les déclarations prospectives figurant dans le présent rapport, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs, ni pour toute autre raison. Sauf indication contraire de la part de BCE, les déclarations prospectives ne tiennent pas compte de l'effet potentiel d'éléments exceptionnels, ni de cessions, de monétisations, de fusions, d'acquisitions, d'autres regroupements d'entreprises ou d'autres transactions qui pourraient être annoncés ou survenir après le 6 juin 2018. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend des faits particuliers à chacun d'eux. Nous ne pouvons donc décrire de manière significative l'incidence prévue ni la présenter de la même façon que les risques connus touchant nos activités.

Les déclarations prospectives sont présentées dans le présent rapport dans le but d'aider le lecteur à comprendre, en particulier, certains éléments clés de nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise, et à mieux comprendre le contexte dans lequel nous prévoyons exercer nos activités. Le lecteur est prié de tenir compte du fait que cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins. La nature et la valeur des dépenses d'investissement que Bell Canada entend faire pour réaliser ses plans de déploiement de réseau présument, en particulier, que nous pourrions accéder aux sources de capital nécessaires ou que nous pourrions les générer.

Publics cibles

Le présent rapport s'adresse aux membres de l'équipe de BCE, à nos clients, aux communautés intéressées, aux gouvernements, à la société civile et aux ONG (organisations non gouvernementales), aux investisseurs et aux agences de notation. Veuillez consulter la section [Présentation des enjeux pertinents](#) pour obtenir plus de détails sur l'engagement des partenaires.

Format

Dans le cadre de notre objectif visant à réduire notre empreinte carbone, notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise est disponible en ligne seulement depuis 2007. Ce document en format PDF est facilement accessible et conçu pour se lire aisément sur un écran d'ordinateur standard, ainsi que sur la plupart des lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle. Le document PDF contient également des liens vers des documents supplémentaires sur le [site Web](#) de BCE.

Période et champ organisationnel du rapport

GRI 102-50, 102-52

À moins d'indication contraire, le présent rapport vise la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017. Sauf indication contraire, les données sont valables en date du 31 décembre 2017. Les données contenues dans le présent rapport s'appliquent au groupe d'entreprises BCE, collectivement désignées dans ce rapport par « BCE », « Bell », « Bell Canada », « nous » ou « l'entreprise ». Les entreprises du groupe BCE sont celles sur lesquelles nous exerçons un contrôle serré sur les plans financier et de la gestion. Ce rapport ne comprend pas les données de Bell MTS (telle qu'elle est définie ci-après), de Quantrics Enterprises Inc. ou d'AlarmForce Industries Inc. (AlarmForce), sauf mention contraire.

BCE publie chaque année un rapport sur la responsabilité d'entreprise. Le rapport précédent a été publié en 2017 et peut être consulté dans la [section Responsabilité](#) de notre site Web, à BCE.ca.

GRI 102-10, 102-48, 102-49, 102-53

Principaux changements depuis le rapport précédent

Nous examinons chaque année le contenu et la présentation du rapport afin d'améliorer constamment nos processus et nos méthodes de production de rapports sur la responsabilité d'entreprise. Nous acceptons avec plaisir vos commentaires et suggestions. Veuillez envoyer vos questions ou commentaires à responsabilite@bell.ca.

Lorsque c'est nécessaire pour préserver ou améliorer l'exactitude ou la comparabilité des résultats et de la performance entre les années, ou lorsque des écarts dans les données des années précédentes sont constatés, nous révisons les données du présent rapport.

Nous procédons régulièrement à l'acquisition, à la vente et au lancement d'entreprises en fonction de notre stratégie d'entreprise, ce qui influe parfois sur la comparabilité des données à long terme. Le cas échéant, nous en mentionnons les raisons. Le 17 mars 2017, BCE a conclu l'acquisition de Manitoba Telecom Services (MTS). Les deux entreprises poursuivent maintenant leurs activités au Manitoba sous l'appellation Bell MTS. Pour en savoir plus, consultez la page 34 de notre [rapport annuel](#). Les prochains rapports rendront compte des données de Bell MTS sur nos activités.

L'acquisition d'AlarmForce a été menée à bien le 5 janvier 2018. Les données de cette entreprise seront comprises dans la section relative aux services sur fil de Bell. Pour en savoir plus, consultez la page 35 de notre [rapport annuel](#).

Nous présentons cette année un nouvel indicateur et un nouvel objectif pour les déchets électroniques, ainsi que pour la représentation féminine au conseil d'administration et à la haute direction.

Nous sommes encore en train de revoir nos données sur le réacheminement des déchets pour tenir compte de l'incidence de nos acquisitions récentes. Nous n'avons pas encore défini un nouvel indicateur ou un nouvel objectif. PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) a procédé à une évaluation indépendante de l'indice de récupération des déchets dans le cadre d'un mandat restreint.

Compte tenu du chevauchement des sujets relatifs aux communautés, à l'économie et à la société, nous avons réuni cette année les données pertinentes dans une seule section afin d'en faciliter la lecture.

Contenu

Le présent rapport traite des enjeux de responsabilité d'entreprise qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui pourraient avoir une incidence majeure sur notre activité. Veuillez vous reporter à la section [Présentation des enjeux pertinents](#) pour obtenir plus de détails sur l'engagement des partenaires et le contenu du rapport.

La [section Responsabilité](#) de notre site Web présente des renseignements généraux sur nos programmes connexes, donne accès à certaines politiques et comprend un index qui dirige les lecteurs vers les [indicateurs GRI](#) pertinents. Nous avons ajouté cette année des objectifs de développement durable (Objectifs de développement durable – [ODD](#)) et des indicateurs du Sustainable Accounting Standards Board ([SASB](#)).

Collecte et vérification des données

Nous déployons tous les efforts possibles pour que l'ensemble du contenu du présent rapport soit exact et validé par des experts en la matière (EEM) à l'interne à l'échelle de l'entreprise. Ceux-ci ont recueilli, vérifié et soumis les données à l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement en indiquant leurs sources d'information et la façon dont les résultats ont été obtenus.

Dans bien des cas, ces données sont recueillies par l'intermédiaire de notre système de gestion conforme à la norme ISO 14001. Les membres de l'équipe qui gèrent ce système sont responsables de la qualité des données et sont évalués à cet égard dans le cadre de leur évaluation du rendement, qui influe sur leur rémunération. Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) a fait une vérification indépendante de certains indicateurs de rendement dans le cadre d'un mandat restreint portant sur un nombre déterminé d'indicateurs de rendement de Bell. Les résultats de ce mandat sont présentés dans la [Lettre de certification de PwC](#).

Dans nos rapports, nous arrondissons tous les chiffres à l'entier le plus proche, à moins d'indication contraire, et toutes les données sont en unités internationales. Sauf indication contraire, tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

Lorsqu'il existe des données historiques comparatives, nous les incluons pour illustrer les tendances. Certaines données historiques ont été retraitées par suite d'acquisitions ou de modifications des méthodes de calcul visant à améliorer la précision, ou pour corriger des erreurs passées dans le relevé ou le calcul des données.

Qui nous sommes

BCE est la plus grande entreprise de communications du Canada, fournissant à une clientèle résidentielle, d'affaires et de gros une vaste gamme de solutions sans fil et sur fil répondant à tous ses besoins de communications. Les actions de BCE sont inscrites à la cote de la Bourse de Toronto et de la Bourse de New York (TSX, NYSE : BCE).

Nos résultats sont présentés selon trois secteurs : Services sans fil de Bell, Services sur fil de Bell et Bell Média.

Le secteur Services sans fil de Bell fournit des produits et services de communications voix et données sans fil à nos clients résidentiels ainsi qu'à nos clients des petites, moyennes et grandes entreprises partout au Canada.

Le secteur Services sur fil de Bell fournit des services de données, y compris des services d'accès à Internet et de télévision sur protocole Internet (télé IP), des services téléphoniques locaux et interurbains, ainsi que d'autres services et produits de communications à nos clients résidentiels ainsi qu'à nos clients des petites, moyennes et grandes entreprises, principalement au Québec, en Ontario, dans les provinces de l'Atlantique et, depuis le 17 mars 2017, au Manitoba, tandis que le service de télé par satellite et les services de connectivité offerts aux clients d'affaires sont accessibles partout au Canada. En outre, ce secteur comprend le secteur Services de gros, qui achète et vend des services téléphoniques locaux et interurbains, des services de données et d'autres services à des revendeurs et à d'autres entreprises de télécommunications.

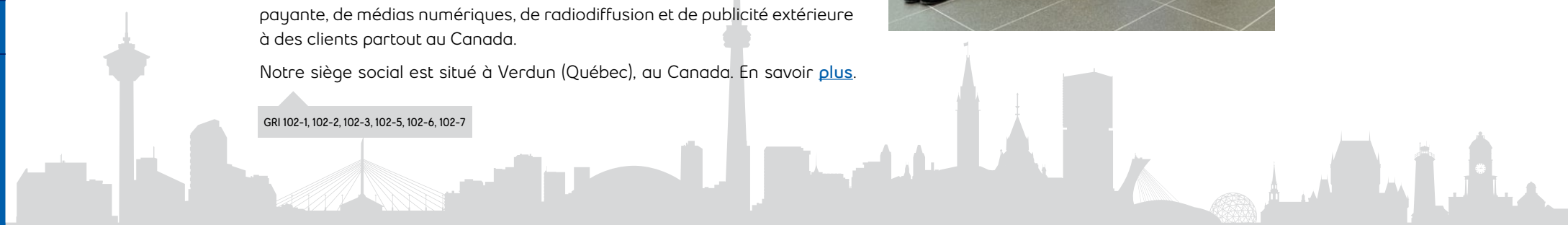
Bell Média fournit des services de télévision traditionnelle, spécialisée et payante, de médias numériques, de radiodiffusion et de publicité extérieure à des clients partout au Canada.

Notre siège social est situé à Verdun (Québec), au Canada. En savoir [plus](#).



GRI 102-4

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-6, 102-7



Nos secteurs d'activité

GRI 102-2

AU 31 DÉCEMBRE 2017

Qui nous sommes



Nos secteurs d'activité



Gestion de la responsabilité d'entreprise à Bell

GRI 102-15

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise commence par une volonté de trouver un juste équilibre entre la croissance économique, la responsabilité sociale et la performance environnementale afin d'assurer la réussite continue de notre entreprise et de pouvoir continuer de contribuer à l'économie canadienne.

Depuis sa fondation en 1880, Bell joue au pays le rôle de leader des télécommunications en aidant les Canadiens à communiquer entre eux et avec le monde entier. Nous avons à cœur de gérer l'entreprise de façon à pouvoir continuer de combler les besoins de communications personnelles et d'affaires de millions de clients, créer de la valeur pour les actionnaires, offrir d'intéressantes perspectives de carrière à des dizaines de milliers d'employés et apporter une contribution appréciable aux collectivités et à l'économie du Canada.

Notre objectif

Notre but est d'être reconnue par les clients comme la plus grande entreprise de communications du Canada. Notre stratégie repose sur notre orientation claire vers les six impératifs stratégiques et sur leur réalisation :

- 1

Investir dans les réseaux et les services large bande


- 2

Accélérer le sans-fil


- 3

Tirer meilleur parti du sur-fil


- 4

Accroître notre leadership dans les médias


- 5

Améliorer le service à la clientèle


- 6

Établir une structure de coûts concurrentielle



La stratégie de Bell est axée sur la responsabilité d'entreprise

La responsabilité d'entreprise est un élément fondamental de chacun des six impératifs stratégiques qui guident les politiques, les décisions et les actions de Bell. Nous insistons sur cette approche parce qu'elle nous paraît logique et qu'elle contribue à la réalisation de notre objectif : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Par exemple, même si les initiatives de gestion des déchets et de réduction de la consommation d'énergie correspondent à d'importantes préoccupations environnementales de la société, elles engendrent aussi

une chaîne d'avantages pour Bell. Elles nous permettent de fonctionner plus efficacement grâce à notre impératif stratégique visant à établir une structure de coûts concurrentielle (impératif 6). Elles correspondent aussi aux valeurs des membres de notre équipe et favorisent la satisfaction et l'engagement. De plus, elles libèrent des fonds qui peuvent être réaffectés à d'autres fins, comme le prolongement de nos réseaux afin d'accroître la productivité des entreprises canadiennes (impératif 1) ou l'investissement dans les collectivités où nous exerçons nos activités. L'engagement des membres de notre équipe favorise aussi la satisfaction de la clientèle (impératif 5), ce qui accroît notre rendement dans les segments des services sans fil, sur fil et de médias (impératifs 2, 3 et 4).

Gestion de la responsabilité d'entreprise chez Bell	>

	1 INVESTIR DANS LES RÉSEAUX ET LES SERVICES LARGE BANDE	2 ACCÉLÉRER LE SANS-FIL	3 TIRER MEILLEUR PARTI DU SUR-FIL	4 ACCROÎTRE NOTRE LEADERSHIP DANS LES MÉDIAS	5 AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	6 ÉTABLIR UNE STRUCTURE DE COÛTS CONCURRENTIELLE
DOMAINES						
Membres de l'équipe	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Clients	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Communauté, économie et société	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Environnement	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Structure de gouvernance

GRI 102-18, 102-29

Nous voulons demeurer un chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle en conservant des pratiques exemplaires et en ayant une attitude transparente et responsable envers nos partenaires. Cela signifie, entre autres, que nous devons respecter les normes de gouvernance les plus élevées. De fait, le conseil d'administration et la direction de BCE estiment que de saines pratiques de gouvernance favorisent la création et le maintien de la valeur pour les actionnaires.

Gestion de la responsabilité d'entreprise chez Bell



Structure de gouvernance

Le conseil d'administration examine continuellement sa structure, ses pratiques et sa composition et y apporte des modifications pour être plus efficace.

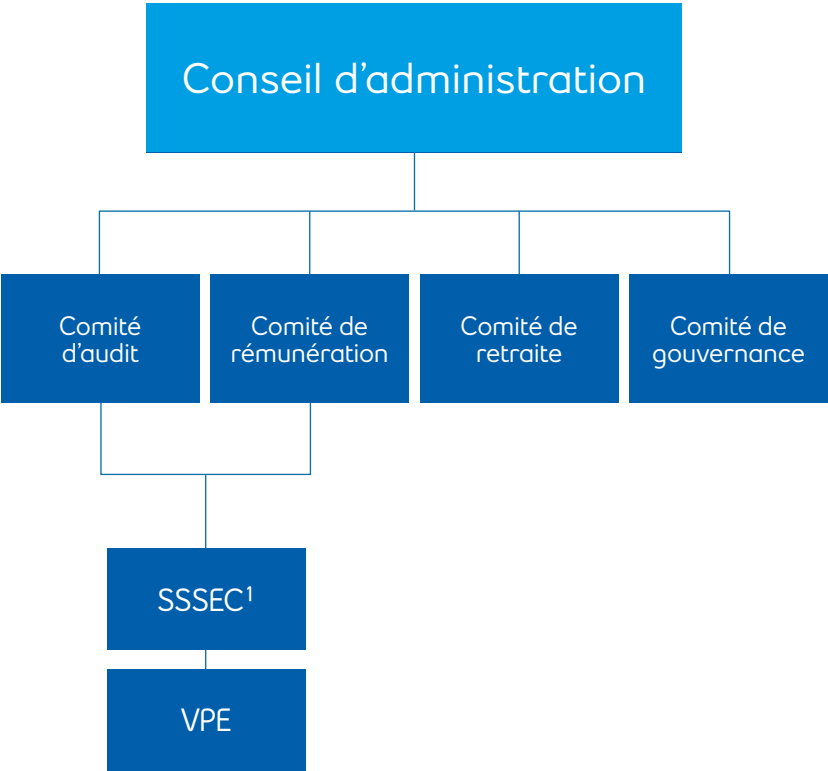
Le conseil d'administration de BCE a établi une structure d'autorité claire pour la supervision de nos programmes de responsabilité d'entreprise, la responsabilité première demeurant au niveau de divers comités :

Le [comité d'audit](#) supervise différents enjeux, comme les risques environnementaux, la sûreté et la continuité des affaires.

Le [comité des ressources en cadres et de rémunération](#) (comité de rémunération) supervise les enjeux relatifs aux ressources humaines, ce qui inclut les pratiques respectueuses en milieu de travail, ainsi que la santé et la sécurité.

Le [comité de gouvernance](#) assume la responsabilité des pratiques et des politiques de gouvernance, ainsi que des politiques relatives à la conduite des affaires et à l'éthique, y compris le code de conduite de Bell.

Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur nos pratiques de gouvernance.

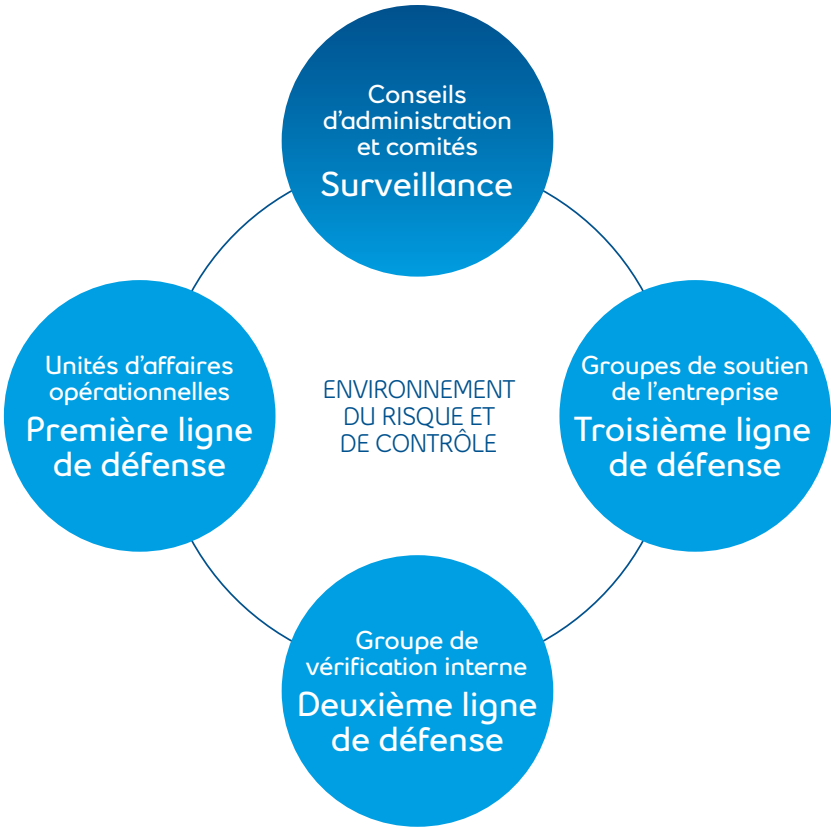


1 Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité.

Cadre de gestion des risques

Tandis que le programme de surveillance des risques de BCE incombe au conseil, les unités d'affaires opérationnelles jouent un rôle primordial dans la détermination et la gestion des risques en amont. Ces unités sont appuyées par divers groupes de soutien au sein de l'entreprise, lesquels leur offrent une expertise indépendante pour soutenir l'implantation des méthodes de gestion des risques. Le groupe de vérification interne offre pour sa part une forme supplémentaire d'expertise et de certification en fournissant orientation et appui aux unités d'affaires opérationnelles et aux groupes de soutien de l'entreprise. Son rôle est aussi de présenter au comité d'audit une perspective indépendante de la situation sur le plan des risques et du contrôle au sein de l'entreprise. Pris ensemble, ces éléments constituent ce que l'on peut qualifier de « trois lignes de défense » pour la gestion des risques, en accord avec les meilleures pratiques de l'industrie et les recommandations de l'Institute of Internal Auditors. Le Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité (Comité de surveillance SSSEC) est chargé de confirmer aux comités de vérification et de rémunération que les risques d'ordre juridique et réglementaire et relatifs à la sécurité, à l'environnement et à la santé et sécurité sont gérés avec soin¹.

Ce comité est présidé conjointement par le vice-président exécutif (VPE), services généraux, et le chef des affaires juridiques et réglementaires et vice-président exécutif, développement de l'entreprise. Il a pour mandat de déployer tous les efforts nécessaires pour que notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise soit bien intégrée à l'échelle de l'entreprise afin de limiter les risques (notamment financiers et pour la réputation de l'entreprise) et d'optimiser les occasions d'affaires. Ses attributions comprennent, entre autres, la révision annuelle des politiques et directives opérationnelles touchant la santé et la sécurité, la sûreté, la protection de l'environnement et la conformité, ainsi que leur communication au conseil d'administration.



Le comité est dirigé par le vice-président exécutif, services généraux, et par le chef des affaires juridiques et réglementaires et vice-président exécutif, développement de l'entreprise, dont 30 % de la rémunération variable est liée à des objectifs personnels qui comprennent l'amélioration de l'engagement des membres de l'équipe, la gestion des programmes de diversité et de santé mentale de Bell, la prévention des accidents en milieu de travail, le maintien de la certification ISO 14001 et l'optimisation de l'efficacité énergétique. Le vice-président exécutif, services généraux, supervise directement, aussi, l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement, qui s'occupe des initiatives en matière de responsabilité d'entreprise. En outre, la partie variable de la rémunération des cadres de cette équipe est partiellement liée à des objectifs sociaux et environnementaux.

Gestion de la responsabilité d'entreprise chez Bell

GRI 102-18, 102-19, 102-26, 102-29

LE RENDEMENT EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT, D'ENJEUX SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE INFLUE SUR 30 % DE LA RÉMUNÉRATION VARIABLE DU VICE-PRÉSIDENT EXÉCUTIF, SERVICES GÉNÉRAUX

GRI 102-20

1 Bien que le cadre de gestion des risques décrit dans le présent rapport soit conforme aux meilleures pratiques de l'industrie et aux recommandations de l'Institute of Internal Auditors, rien ne peut garantir qu'il suffira à prévenir l'apparition d'événements qui pourraient avoir une incidence défavorable importante sur notre situation financière, nos résultats financiers, nos flux de trésorerie, nos activités ou notre réputation.



De plus, nous appliquons rigoureusement une approche stratégique globale qui s'appuie sur un système de gestion hautement efficace et pratique. En 2009, Bell est devenue la première entreprise de télécommunications canadienne à se doter d'un système certifié conformément à la norme ISO 14001.



Dans le cadre de la mise en œuvre du système de gestion environnementale (SGE), plus de 50 personnes sont chargées directement des questions de responsabilité d'entreprise liées aux impératifs stratégiques touchant tous les secteurs d'activité et toutes les unités d'affaires de l'entreprise. Tous les intervenants, aussi bien les vice-présidents que les coordonnateurs de l'environnement de toutes les unités d'affaires, doivent rendre compte du rendement de nos programmes de responsabilité d'entreprise.

Veuillez consulter [Gestion de la responsabilité d'entreprise](#) pour plus d'information.

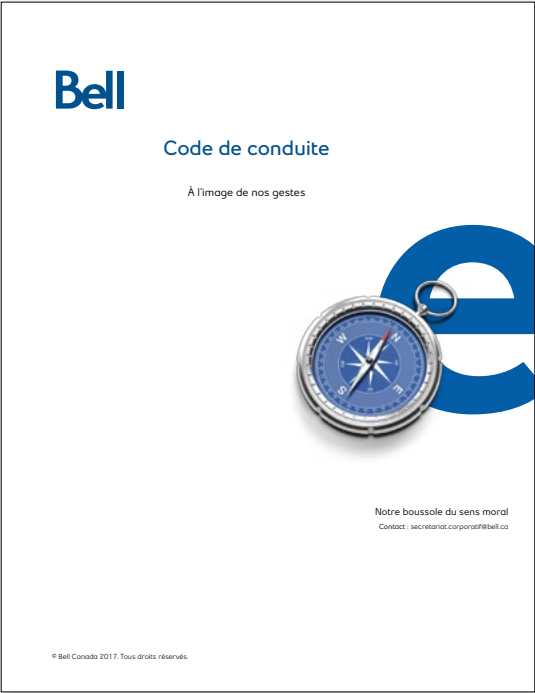
Pour en savoir plus sur la gouvernance d'entreprise et la gestion du risque, veuillez vous reporter à la section [Gouvernance](#) du site Web de BCE, à la [Circulaire 2018 de procuration de la direction](#) (p. 21) et à notre [Rapport annuel](#), p. 37.

Orientation sur la conduite des membres de l'équipe

GRI 102-16, 102-17, 102-33 205-2, 415-1

Le comportement éthique des membres de l'équipe fait partie intégrante de notre engagement en tant qu'entreprise responsable. En conséquence, depuis 1995, tous les membres de l'équipe sont assujettis à un [Code de conduite](#) détaillé qui énonce des attentes et des responsabilités particulières, et qui fournit des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, la protection des renseignements personnels et de la confidentialité, l'influence induite sur la conduite des vérifications, la protection de l'environnement et les interactions avec les membres de l'équipe, les clients, les partenaires d'affaires et les concurrents. De plus, le Code comprend une orientation sur le signalement de préoccupations relatives à des comportements illicites ou non conformes à l'éthique et sur l'intégrité de l'entreprise.

Chaque année, tous les membres de l'équipe doivent renouveler leur engagement à l'égard de ce Code.





Nos activités face
aux enjeux de la
responsabilité d'entreprise

Responsabilité
d'entreprise
et chaîne de valeur

Nos activités face aux enjeux de la responsabilité d'entreprise

L'industrie des télécommunications est le fondement même du partage de l'information d'ordre social et économique et du commerce. À titre de chef de file canadien de cette industrie plus importante que jamais et qui ne cesse de croître et de progresser, Bell est un important fournisseur d'une infrastructure indispensable pour offrir des services de qualité à tous les Canadiens.

Nous sommes donc fermement convaincus que nous sommes tenus de gérer certains enjeux de façon stratégique. Nous décrivons dans la présente section les enjeux en matière de responsabilité d'entreprise qui sous-tendent toute notre chaîne de valeur, ainsi que ceux qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et pourraient influencer fortement sur nos activités. Nous analyserons les liens entre ces enjeux plus loin dans le présent rapport et dans d'autres sources d'information dans la [section Responsabilité](#) de notre site Web¹.

GRI 102-21

Responsabilité d'entreprise et chaîne de valeur

Il devient de plus en plus important d'avoir une vue globale de l'ensemble de la chaîne de valeur de l'entreprise pour établir de saines pratiques d'exploitation. La réglementation en matière de climat, le coût et la disponibilité des équipements et des ressources humaines sont de bons exemples des risques liés à la chaîne de valeur. À Bell, nous mettons tout en œuvre pour continuer d'élargir et d'approfondir notre connaissance des acteurs et des

enjeux propres à notre chaîne de valeur. Bien que nos activités et notre sphère d'influence se limitent aux frontières de notre pays, nous participons à des groupes de travail internationaux (comme la [Responsible Business Alliance](#) et le [Pacte mondial des Nations Unies](#)) avec d'autres membres de notre secteur et d'autres industries afin de bien faire entendre notre voix.

SDG 17

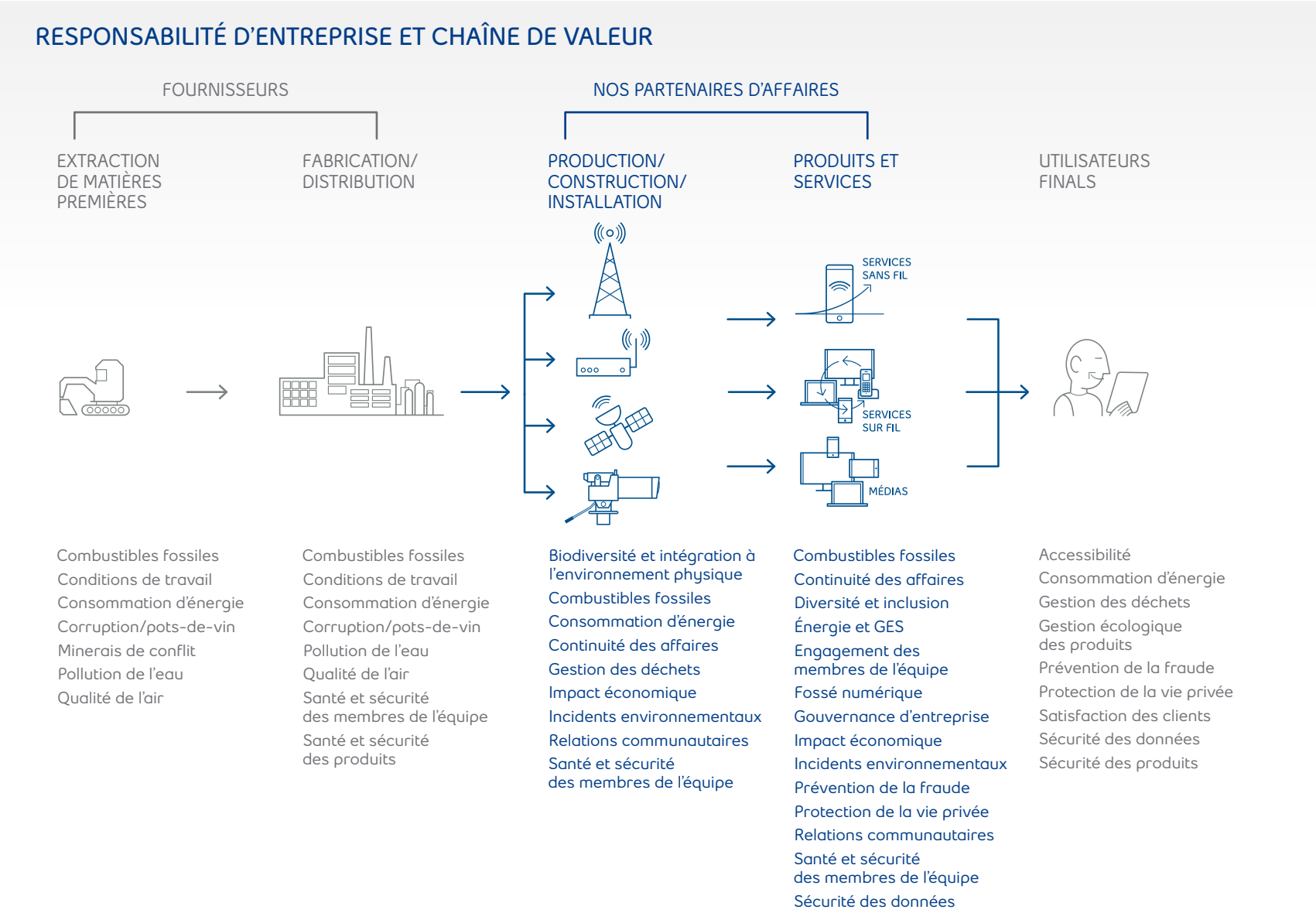
17

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



¹ Pour en savoir plus sur le choix des enjeux prioritaires traités dans le présent rapport, veuillez vous reporter à [Présentation des enjeux pertinents](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.

Le schéma ci-dessous décrit notre présence dans divers secteurs d'activité. Les sujets de responsabilité d'entreprise correspondants sont énumérés directement sous les éléments de la chaîne de valeur. GRI 102-9



Le présent rapport rend compte de bon nombre de ces sujets, ainsi que d'autres sujets.

Pour avoir une description complète de la méthode employée pour choisir les sujets traités dans le rapport, veuillez consulter [Présentation des enjeux pertinents](#) dans la section sur la responsabilité d'entreprise de notre site web.

Enjeux de nos partenaires qui influent fortement sur nos activités

GRI 102-15

Ces dernières années, nos partenaires¹ ont indiqué que les enjeux suivants étaient les plus pertinents pour eux et pour notre entreprise : nous expliquons ci-dessous les liens entre ces enjeux et nos activités.

GRI 102-44

Gestion de la responsabilité
d'entreprise chez Bell



Enjeux de nos
partenaires qui
influent fortement
sur nos activités

Consommation d'énergie

Composante appréciable de nos solutions de services d'affaires, la consommation d'énergie devient un enjeu encore plus important au fil de l'expansion de nos réseaux pour répondre à la demande liée à l'utilisation croissante de services sur fil (Internet et services hébergés de données) et sans fil (téléphones intelligents et tablettes). Tous ces services consomment des volumes de données en croissance rapide pour accéder à des services comme les réseaux sociaux, l'informatique en nuage, la télé mobile, ainsi que le commerce et les services bancaires mobiles. Chacun de ces services consomme de l'énergie réseau, ce qui influe sur l'empreinte carbone de Bell. L'émergence de nouvelles applications de l'Internet des objets (IdO) dans le marché de détail et dans les transports, comme la voiture connectée, le suivi des actifs et la télésurveillance, contribue à accroître la demande. La proportion des foyers du Québec, de l'Ontario et de la région Atlantique disposant uniquement du sans-fil² était estimée à environ 43 % à la fin de 2017, contre environ 38 % un an plus tôt³. La croissance consécutive de la consommation de données sans fil accroît la quantité d'énergie dont Bell a besoin pour alimenter ses réseaux, de sorte que l'efficacité énergétique devient un enjeu important pour l'ensemble de notre industrie.

Nous continuons aussi d'étendre la couverture de notre réseau optique afin de fournir les services directement chez les clients dans de nombreuses villes canadiennes. Pour en savoir plus sur l'impact du déploiement de la fibre optique sur notre consommation d'énergie, veuillez vous reporter à la section [Gestion de notre empreinte carbone](#) dans le présent rapport.

Nous sommes également touchés par une tendance croissante des entreprises à utiliser des centres de données pour transférer leurs applications et leurs services vers le nuage. Cela permet à des fournisseurs comme Bell d'offrir toujours plus d'outils et de services professionnels aux clients d'affaires tout en optimisant l'efficacité de leurs réseaux et de leurs activités. Avec le temps, cette virtualisation touchera des éléments de réseau à la fois fixes et sans fil, au fur et à mesure que de plus en plus de fonctions seront transférées de l'établissement du client vers des installations centralisées exploitées par des télécommunicateurs. Par conséquent, ces derniers consommeront plus d'énergie, tandis que leurs clients verront leur consommation d'énergie diminuer. Ce transfert entraînera à plus long terme une réduction nette de la consommation globale d'énergie à mesure que les activités virtuelles remplaceront les activités physiques et que les grandes plateformes exploitées par les fournisseurs de services gagneront en efficacité.

Sécurité de l'information et protection de la vie privée

Au fur et à mesure que les dispositifs connectés à Internet deviennent plus intelligents et que les volumes de données transmis augmentent, Bell s'efforce de toujours améliorer le niveau de sécurité de l'information par une protection et une organisation efficaces des systèmes, des applications et des entrepôts de données. Cet aspect est vital pour le fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de notre entreprise, de même que pour nos clients qui, tout comme les membres de notre équipe, s'attendent à ce que nous protégeons leur identité et leurs renseignements personnels dans la plus grande mesure possible.

1 Pour en savoir plus sur la participation de nos partenaires, veuillez consulter [Présentation des enjeux pertinents](#)
2 Ménages qui ont seulement le service téléphonique sans fil
3 <https://crtc.gc.ca/fra/publications1.htm>.



Déchets
électroniques

L'expérience du marché nous confirme que l'arrivée d'appareils plus rapides et plus intelligents suscite chez les clients le besoin ou le désir de remplacer plus souvent des appareils devenus désuets, ce qui crée encore plus de déchets. Bell récupère l'équipement inutilisé, même celui des clients de ses concurrents. Il s'agit d'une initiative importante, car les composants électroniques peuvent contenir des contaminants environnementaux comme le plomb, le cadmium, le béryllium et des agents ignifuges au brome qui entraînent des risques importants pour les travailleurs et les collectivités qui procèdent au recyclage et à l'élimination des déchets électroniques. À titre de revendeur de produits électroniques, Bell prend également des mesures proactives pour aider les consommateurs à se débarrasser convenablement de leurs articles non désirés.

Chaîne
d'approvisionnement

Nous assurons une surveillance et une gestion minutieuses des enjeux liés à la chaîne d'approvisionnement. Cet aspect est particulièrement important, car nous ne fabriquons aucun des appareils destinés aux services que nous offrons aux clients. Nous achetons ces produits auprès d'un nombre restreint de fabricants, dont certains dominent le marché mondial. Nous faisons preuve de vigilance dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement en évaluant le niveau de risque des principaux fournisseurs et en appliquant dès l'étape de la conclusion des contrats des mesures d'atténuation qui améliorent notre résilience face aux risques possibles.

Importance du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur la quantité de gaz à effet de serre (GES) que celle-ci doit inclure dans ses rapports et sur la façon dont ces gaz sont évalués et classés dans les trois portées d'émissions de GES. En général, plus l'entreprise est intégrée verticalement, plus sa responsabilité possible à l'égard des GES est élevée pour les portées 1 et 2. Pour en savoir plus sur les portées d'émissions de gaz à effet de serre présentés dans le présent rapport, veuillez consulter le [site Web](#) du protocole sur les GES.

Bell constitue un bon exemple. Pour fournir des services de qualité à nos clients, maintenir un contrôle direct sur notre exploitation et favoriser une continuité des affaires qui procure des emplois sûrs et un potentiel de développement de carrière, nous avons réintégré verticalement bon nombre de fonctions qui, souvent, sont confiées en sous-traitance par les autres entreprises de notre industrie.

Par exemple, notre exploitation mise sur des techniciens d'installation de Bell Solutions techniques (BST) et sur de nombreux projets de construction exécutés par Expertech Bâtisseur de réseaux inc. (Expertech) qui exigent l'utilisation d'un parc de véhicules pour transporter les membres de notre équipe jusqu'aux sites des clients et des travaux. Ces activités accroissent nos émissions de GES de portée 1 (émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell) comparativement à une entreprise de télécommunications concurrente qui confie ces activités en sous-traitance.

En outre, nous nous sommes diversifiés dans le but de faciliter la croissance durable de l'entreprise. Par exemple, nous avons créé Bell Média inc. (Bell Média) après l'acquisition de diffuseurs et d'autres entreprises du secteur des médias, comme CTV Globemedia Inc. et Astral Media inc. Cela a augmenté la consommation globale d'énergie, ce qui se reflète dans nos émissions de GES de portée 2 (émissions indirectes associées à la consommation d'énergie achetée : électricité, chaleur, vapeur et refroidissement). Il ne faut pas nécessairement en conclure que les émissions de portée 2 ont augmenté par rapport aux niveaux de la période précédant l'intégration des actifs de Bell Média à BCE.

Notre structure intégrée influe aussi sur la quantité de déchets que nous produisons. Contrairement à d'autres entreprises de télécommunications, Bell a intégré les fonctions de production, d'installation et de construction. Cela signifie que nous sommes responsables de la gestion des déchets créés par ces fonctions, contrairement aux entreprises qui confient ces activités en sous-traitance. Nous pourrions recourir à des sous-traitants et réduire ainsi la quantité de déchets que nous dirigeons vers des sites d'enfouissement, mais cela ne réduirait pas nécessairement le taux global de récupération de déchets. En outre, en gérant nous-mêmes nos déchets réseau, nous gardons un contrôle sur des fonctions qui influent directement sur le service à la clientèle et sur l'exploitation.

Au terme de nos consultations auprès des partenaires¹ internes et externes de l'entreprise et compte tenu des recherches actuelles, voici les enjeux les plus pertinents en matière de responsabilité traités dans le présent rapport :

ENJEUX DE LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE ET NOTRE INDUSTRIE

Gestion de la responsabilité
d'entreprise chez Bell



Société

Sécurité en ligne



Protection de la vie privée des clients
et sécurité de l'information



Satisfaction des clients



Statistiques sur le milieu de travail



Formation et développement
de carrière



Diversité



Environnement

Gaz à effet de serre



Consommation d'énergie



Déchets



Eau



Biodiversité



Économie

Performance financière



Impacts directs et indirects



Investissements communautaires



Gouvernance

Sélection des fournisseurs



Respect de la réglementation



Clients Investors Fournisseurs Membres de l'équipe Agences de notation ONG/SOCIÉTÉ CIVILE

GRI 102-40

1 Pour avoir une description complète de la méthode employée pour choisir [les enjeux pertinents](#), veuillez consulter la section Responsabilité du site Web de BCE.

Indicateurs de rendement clés et résultats

GRI 102-15, 102-47

Nous avons déterminé plusieurs indicateurs clés de rendement prioritaires qui correspondent aussi à nos priorités en matière de responsabilité d'entreprise. Voici un résumé des progrès réalisés en 2017 par rapport à nos objectifs. Les indices du [GRI](#) et du [SASB](#) et les objectifs [ODD](#) sont disponibles dans la [section Responsabilité](#) du site Web de BCE.

	INDICATEUR	VÉRIFICATION	OBJECTIFS DE 2017	RÉSULTATS DE 2017	ÉCART A/A	TENDANCE	OBJECTIFS DE 2018	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	OBJECTIF ODD CORRESPONDANT¹	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	INDICATEUR SASB CORRESPONDANT²
GOUVERNANCE	Femmes siégeant au conseil d'administration³	–	25 % d'ici 2017	31 %	+8 points de pourcentage	■	30 % d'ici 2022	405-1	4 5 8	6	–
	Indices de qualité ISS⁴	ISS	Maintenir les résultats du 1 ^{er} quintile pour les indices de gouvernance, d'environnement et de société	Indice de gouvernance : 1 Indice d'environnement : 1 Indice de société : 1	–	■	Maintenir les résultats du 1 ^{er} quintile pour les indices de gouvernance, d'environnement et de société	102-28 102-30	16	Tous	–
	Certification ISO 14001⁵	Intertek	Conserver la certification	9 ^e année consécutive	–	■	Conserver la certification	102-56	–	7, 8, 9	–
CLIENTS	Couverture du réseau LTE Advanced⁶	PWC⁷	76 %	86 %⁸	+14 points de pourcentage	■	92 %	–	9	–	–
MEMBRES DE L'ÉQUIPE	Taux global d'engagement des membres de l'équipe	PWC	Continuer d'améliorer l'engagement des membres de l'équipe	73 %	–2 points de pourcentage	■	75 %	401-1	4 5 8	3, 6	TC0301-08
		–	Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne	✓	–	■	Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne	–	4 5 8	3, 6	–
	Représentation féminine à la haute direction⁹	–	35 % d'ici 2021	30,1 %	+0,8 point de pourcentage	■	35 % d'ici 2021	102-8 405-1	4 5 8	6	–
	Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail¹⁰	PWC	Rapport annuel	1,19	+0,13	■	Rapport annuel	403-2	3 8	1, 2	–

■ Progresse bien ■ Ne progresse pas comme prévu ■ Stable

	INDICATEUR	VÉRIFICATION	OBJECTIFS DE 2017	RÉSULTATS DE 2017	ÉCART A/A	TENDANCE	OBJECTIFS DE 2018	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	OBJECTIF ODD CORRESPONDANT ¹	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	INDICATEUR SASB CORRESPONDANT ²
COMMUNAUTÉ	Investissements communautaires ¹¹	PWC	Contribuer de manière importante à améliorer la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche, et santé en milieu de travail	25 millions \$	+4,8 millions \$	<div></div>	Contribuer de manière importante à améliorer la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche, et santé en milieu de travail	201-1	<div>3</div>	–	–
ENVIRONNEMENT	Objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES ¹²)	PWC	Réduire d'ici la fin de 2020 le ratio de nos émissions de GES de portées 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO ₂) et de notre utilisation du réseau (en Po) de 75 % par rapport au niveau de 2014	-65 %	-4 points de pourcentage	<div></div>	Réduire d'ici la fin de 2020 le ratio de nos émissions de GES de portées 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO ₂) et de notre utilisation du réseau (en Po) de 75 % par rapport au niveau de 2014	302-4 305-4 305-5	<div>78</div>	7, 8, 9	TC0301-08
	Taux de réacheminement des déchets	PWC	Revoir notre objectif en tenant compte des récentes transformations de l'entreprise Continuer de rendre compte de notre rendement global en matière de réacheminement des déchets	64 %	-5 points de pourcentage	<div></div>	Revoir notre objectif en tenant compte des récentes transformations de l'entreprise Continuer de rendre compte de notre performance en matière de gestion et de récupération des déchets	306-2	<div>3512</div>	7, 8, 9	TC0301-08
	Déchets électroniques ¹³	PWC	Récupérer 10 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés entre le 1 ^{er} janvier 2016 et la fin de 2020	2 520 599	+11 % et 48 % par rapport à l'objectif de 2020	<div></div>	Récupérer 10 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés entre le 1 ^{er} janvier 2016 et la fin de 2020	301-3 306-2	<div>3512</div>	7, 8, 9	TC0301-08

Progresse bien Ne progresse pas comme prévu Stable

1 Pour en savoir plus sur les objectifs de développement durable (ODD – Objectifs de développement durable), veuillez consulter l'index des [objectifs ODD](#) sur notre site Web

2 Pour en savoir plus sur [les indicateurs du SASB](#) (Sustainable Accounting Standards Board), veuillez consulter l'index des objectifs du SASB dans la section sur la responsabilité d'entreprise de notre site Web

3 Nouvel indicateur et objectif de 48 % en 2020. Administrateur non salarié. Définis dans l'Accord Catalyst. Données valables au 31 décembre 2017

4 Indice de gouvernance en avril 2018. Nous communiquons l'indice le plus récent au moment de la publication, car il traduit le rendement de l'année précédente. L'indice indique le rang décile par rapport au groupe de pairs. Un indice de 1 dénote un risque relatif à la gouvernance faible, tandis qu'un indice de 10 dénote un risque relatif à la gouvernance élevé

5 Couvre tous les secteurs d'activité de Bell Canada, incluant les services sur fil, sans fil, de télévision, Internet, large bande, d'hébergement de données, d'informatique en nuage, de radiodiffusion et de médias numériques, en plus des fonctions administratives générales connexes (exclut les activités de Bell MTS, AlarmForce, BCE Nexxia USA, Northwestel, les activités de Bell dans la région Atlantique et La Source [Bell] Électronique inc. [La Source], qui sont comprises dans le système de gestion environnementale [SGE], mais qui ne sont pas visées par la certification)

6 Données valables au 19 décembre 2017. La proportion de la population couverte dépend des plans de nos partenaires, qui ne sont pas encore entièrement connus et qui pourraient influencer sur le résultat. Les données de la population reposent sur le recensement de 2016 fait par Statistique Canada

7 Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) a produit une attestation d'assurance de portée limitée à l'égard des éléments qu'il a désignés. Veuillez vous reporter à la [Lettre de certification de PwC](#)

8 Cette valeur a été arrondie et pourrait donc être différente de ce qui est indiqué ailleurs

9 Nouvel indicateur et nouvel objectif. Données valables au 31 décembre 2017

10 Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail ÷ nombre d'heures travaillées x 200 000

11 Comprend les dons en espèces et en nature ainsi que les frais de gestion

12 L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les réseaux privés virtuels (RPV), les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service sans fil jusqu'au domicile, le trafic téléphonique sur LTE, l'Internet des objets et l'utilisation par des grandes entreprises, au Canada et sur les réseaux de partenaires d'itinérance à l'international. Comme les télécommunicateurs utilisent des méthodologies différentes pour la collecte des données sur l'utilisation du réseau et que le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur le volume de GES produit et sur la méthode de calcul et de classement de ces GES (comme mentionné dans [l'importance du modèle d'affaires](#)), la proportion proprement dite ne peut pas être utilisée pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs

13 Nouvel indicateur et nouvel objectif.



Membres de l'équipe

Avec ses nombreux secteurs d'activité, Bell offre aux membres de son équipe des occasions inégalées de mener des carrières enrichissantes dans une vaste gamme de disciplines. Bell est déterminée à maintenir une culture de haute performance pour les membres de son équipe et à soutenir vigoureusement la diversité de son effectif, la formation continue, des initiatives de pointe en matière de santé mentale au travail et des programmes primés pour stimuler l'engagement des membres de l'équipe.

Expertise et engagement

Pour satisfaire à nos impératifs stratégiques, nous nous appuyons sur l'engagement et l'expertise des membres de notre équipe. Nous cherchons à attirer, à perfectionner et à garder les meilleurs talents, ainsi qu'à offrir aux membres de notre équipe une expérience enrichissante capable de les rendre plus efficaces, plus performants et plus agiles dans le secteur en constante évolution qui est le nôtre. Par nos initiatives de mieux-être au travail, dont nos programmes novateurs en santé mentale, et notre façon de valoriser la diversité parmi notre effectif, nous renforçons notre objectif de créer un milieu sûr et ouvert à tous.

Notre équipe

GRI 102-7

À la fin de 2017, notre équipe comptait 51 679 membres qui travaillaient à des milliers d'endroits en milieu urbain ou rural partout au pays. Notre équipe diversifiée excelle à des postes variés et travaille dans des environnements motivants où prime l'efficacité au travail.

À la fin de 2017, l'équipe BCE comptait 3 589 membres de plus qu'à la fin de 2016, principalement en raison de l'intégration de l'équipe MTS. Environ 45 % des membres de l'équipe de BCE sont syndiqués.

GRI 102-41

EN 2017, L'ÉQUIPE DE BCE
COMPTAIT 51 679 MEMBRES

GRI 102-7

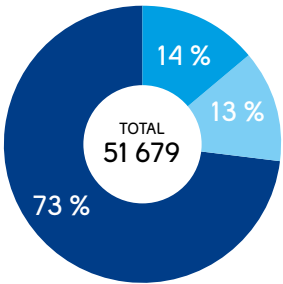
NOTRE EFFECTIF

GRI 408-1, 409-1

MESURE	2017	2016
% de membres de l'équipe syndiqués	45 %	44 %
Nombre de membres dans l'équipe	51 679	48 090
Taux de roulement volontaire ¹	11,2 %	12,1 %

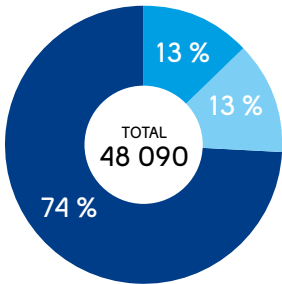
1 Exclut les membres de l'équipe temporaires de La Source, de BST et d'Expertech.

MEMBRES DE L'ÉQUIPE BCE EN 2017



■ Bell sur-fil ■ Bell sans-fil ■ Bell Média

MEMBRES DE L'ÉQUIPE BCE EN 2016



Milieu de travail, droits de la personne et protection de la vie privée

Contexte des normes d'emploi au Canada

GRI 401-3, 407-1, 408-1, 409-1

Bell met tout en œuvre pour créer et préserver un milieu de travail ouvert à la diversité où tous les membres de l'équipe sont appréciés pour leur contribution et se sentent libres d'exprimer leur individualité sans crainte de discrimination, de harcèlement ou de violence. La plupart de nos activités d'exploitation et de nos actifs sont situés au Canada.

Notre attachement à des normes de travail élevées et notre volonté d'offrir aux membres de notre équipe un milieu juste et équitable favorisant le respect découlent de notre [Code de conduite](#) et se traduisent au quotidien par la mise en place d'un grand nombre de programmes, d'initiatives, de procédures et de politiques qui touchent tous les membres de l'équipe. Bell exerce ses activités dans un marché du travail fortement réglementé où les travailleurs sont protégés par des lois fédérales ou provinciales sur l'emploi. Ces dispositions couvrent des aspects comme les heures de travail, le salaire minimum, la paie, les congés annuels et l'indemnité de vacances, les jours fériés, les pauses, les congés de naissance ou d'adoption, les congés pour urgences personnelles, les congés familiaux pour raison médicale, les avis de fin d'emploi et les indemnités de départ. Dans bien des cas, les politiques et les programmes de Bell dépassent les exigences légales minimales.

Droits de la personne

Bell fournit aux membres de son équipe de l'information sur les rôles, le processus d'accommodement, les options de résolution et d'autres outils conçus pour respecter son engagement à l'égard des droits de la personne. Ceux-ci comprennent un processus formel et des options informelles offerts à tous les membres de l'équipe pour la résolution des problèmes d'accommodement et qui relèvent de l'équipe Pratiques en milieu de travail du service des Ressources humaines. De plus, ce processus est intégré de façon officielle à la convention collective avec les membres syndiqués de notre équipe, dans laquelle il est désigné « processus de résolution en trois étapes ». Les cas plus complexes sont transmis à un comité des accommodements.

En 2017, Bell a lancé une initiative visant à améliorer la façon dont les membres de l'équipe peuvent demander des accommodements médicaux et a mis en œuvre un outil Web dans le but de faciliter ce processus pour le membre. Cet outil fournit des communications intégrées afin de mobiliser plus rapidement et plus efficacement les intervenants compétents. En 2018, nous prévoyons étendre la portée de l'outil pour inclure les demandes d'accommodements religieux et familiaux.

Milieu de travail, droits de la personne et protection de la vie privée

Membres de l'équipe



Membres de l'équipe



Le respect en milieu de travail, une préoccupation de Bell

Nous voulons tous travailler dans un milieu professionnel positif et respectueux. En travaillant ensemble pour promouvoir la confiance, le respect, l'ouverture d'esprit et une communication efficace, nous pourrions profiter de relations plus étroites et plus productives avec nos collègues, nos clients, nos fournisseurs et nos actionnaires. La politique de prévention de la violence de Bell expose l'approche de tolérance zéro de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement au travail. Elle souligne notre engagement à favoriser un milieu de travail sûr, sain et respectueux, qui met l'accent sur la sensibilisation à la prévention et sur les processus de résolution des incidents, dans les cas où ils se produisent. Conformément à cette politique, tous les membres de l'équipe sont responsables de l'application des principes du [Code de conduite de Bell](#).

En 2017, Bell a lancé une campagne intégrée visant à promouvoir le respect en milieu de travail et l'approfondissement des aptitudes en résolution de conflit. Dans le cadre de cette campagne, Bell a mis à jour sa Politique de prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail et a lancé de nouveaux outils : le Guide de civilité définit les comportements respectueux dans un contexte professionnel, et le Guide de gestion de conflit à l'intention des cadres fournit du soutien aux gestionnaires dans la planification des rencontres de résolution de conflit et leur donne des conseils pour animer ces rencontres en mettant l'accent sur l'empathie et l'efficacité. Nous avons lancé le site Web interne *Éthique et milieu de travail respectueux* pour permettre à tous les membres de l'équipe d'accéder facilement aux politiques, aux processus, aux formulaires de plainte et aux autres ressources.

LA POPULARITÉ DU GUIDE DE CIVILITÉ ET DU GUIDE POUR LES CADRES NE CESSE DE CROÎTRE : 1 745 VISITES SUR LE SITE WEB, RÉSULTANT EN 1 710 TÉLÉCHARGEMENTS DU GUIDE DE CIVILITÉ ET EN 1 209 TÉLÉCHARGEMENTS DU GUIDE POUR LES CADRES

Résolution des plaintes à l'interne

Bell offre aux membres de son équipe un mécanisme anonyme de dénonciation leur permettant de signaler n'importe quel incident susceptible de contrevenir à nos politiques ou à nos normes de conduite. Un administrateur indépendant surveille ce canal de communication en permanence et traite les plaintes.

GRI 102-33

Protection de la vie privée

SASB TC0301-02

Bell et ses sociétés affiliées veillent depuis longtemps à garantir l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels des membres de leurs équipes respectives et des clients. En 2017, Bell a mis à jour sa Politique sur la protection de la vie privée des membres de l'équipe et a établi un processus de traitement des demandes d'accès aux dossiers des membres. Cette politique fournit aux membres de l'équipe des directives claires à ce sujet. Nous avons aussi publié sur notre intranet de l'information mise à jour qui définit clairement les rôles, les processus et la formation ainsi que d'autres aspects. De plus, les membres de l'équipe peuvent poser des questions en envoyant un courriel à la boîte Vie privée. Le coordonnateur de la protection des renseignements personnels y répond rapidement. Pour en savoir plus sur la protection de la vie privée des clients, veuillez vous reporter à la section [Communauté, économie et société](#) de ce rapport.

Diversité et inclusion

Bell est fière de son engagement visant à promouvoir 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 constituer un effectif qui respecte les objectifs d'équité en matière d'emploi définis par le gouvernement fédéral et qui tient compte de la diversité des communautés où nous exerçons nos activités, en nous engageant à faire en sorte que chaque membre de l'équipe ait l'occasion de réaliser son plein potentiel. Sous la direction du Conseil du leadership en matière de diversité, nous nous assurons que notre stratégie d'entreprise et nos politiques de ressources humaines sont harmonisées avec nos objectifs de diversité et d'inclusion. Nous reconnaissons que des points de vue diversifiés renforcent la capacité d'innovation de notre équipe et nous aident à offrir un service à la clientèle hors pair.

Rendement en 2017

Bell est fière que ses programmes lui aient permis d'être nommée l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada en 2017. Cette marque de reconnaissance est décernée aux employeurs qui ouvrent la voie en créant un milieu inclusif où les personnes provenant de divers horizons se sentent valorisées.

En plus d'avoir été désignée comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada et l'un des meilleurs employeurs de Montréal, Bell a été citée par Mediacorp comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes en 2018, en raison des programmes de recrutement et de développement de carrière primés offerts par l'entreprise. En 2017, Bell a embauché plus de 1 000 étudiants dans l'ensemble de l'organisation, dans le cadre de stages payés, de programmes d'enseignement universitaire coopératif et d'un nombre record d'emplois d'été pour les étudiants.

De plus, l'engagement de Bell à l'égard de l'équité en matière d'emploi a été souligné lors de la remise des Prix de réalisation pour l'équité en emploi. À cette occasion, un prix a été décerné à Bell afin de reconnaître la mise sur pied de mesures visant à éliminer les obstacles, l'adoption de dispositions particulières et l'établissement de politiques et de pratiques positives afin d'obtenir des résultats tangibles.



Des membres de l'équipe Bell étaient présents à la cérémonie de remise des Prix de réalisation pour l'équité en emploi. Ils ont accepté le prix qui a été décerné à Bell et ont participé à une discussion de groupe. Sur la photo, de gauche à droite : Marina Di Fazio, Roslyn Dally, l'honorable Patricia A. Hajdu, ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail, et Angie Harrop.

Membres de l'équipe



Diversité et inclusion

Bell est fière d'avoir obtenu en 2017 de TalentEgg un prix national d'excellence en recrutement sur les campus ainsi que des distinctions pour le meilleur programme de recrutement sur les campus et la meilleure stratégie de marketing et de diffusion en recrutement. L'équipe de recrutement de Bell figurait également parmi les finalistes dans les catégories Meilleure présence dans les réseaux sociaux et Responsabilité sociale.

DIVERSITÉ

GRI 405-1

%	EFFECTIF				HAUTE DIRECTION¹			
	DMT EN 2016²	2017	2016	2015	DMT EN 2016²	2017	2016	2015
Femmes	38,3	32,6	33,6	34,2	27,4	30,1	29,3	25,9
Membres de minorités visibles³	20,8	18,6	19,7	19	10,1	8,6	8,6	8,4
Personnes avec un handicap³	4,6	3,8	4,0	3,7	2,9	1,4	2,1	3,5
Autochtones³	1,9	2,2	2,3	2,1	4,3	0,7	0,7	2,1

1 Vice-présidents et postes supérieurs

2 La disponibilité sur le marché du travail (DMT) indique le pourcentage des personnes de chaque groupe désigné qui, dans la population active canadienne, pourraient avoir les compétences requises pour occuper des emplois à Bell, selon les effectifs en décembre 2017. Les données sont fournies à Bell par le gouvernement canadien et sont basées sur les données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011; elles comprennent Bell MTS.

3 Les données pour ces catégories dépendent de l'auto-identification des employés à plein temps et à temps partiel dans le questionnaire sur la diversité de Bell.



Dany Meloul
Vice-présidente, Programmation,
Télévision de langue française, Bell Média,
[Mentor de l'année du regroupement
Les femmes en communications
et technologie.](#)



Grâce à notre stratégie de diversité et d'inclusion et à la hausse du taux d'identification volontaire, la proportion de membres de minorités visibles, de personnes ayant un handicap et d'Autochtones a nettement augmenté au sein de notre effectif. Nous avons maintenu notre orientation stratégique visant à rendre notre équipe de haute direction plus représentative de l'ensemble des membres de notre équipe en mettant en œuvre des stratégies de gestion des talents et des programmes de développement hors pair pour les leaders à fort potentiel, y compris ceux qui font partie de groupes sous-représentés.

Dans le but de renforcer notre engagement en matière de diversité des genres, nous avons adopté un objectif visant à ce qu'au moins 35 % des postes de haute direction (vice-présidents et postes supérieurs) soient occupés par des femmes d'ici la fin de 2021. Bell est un membre actif d'un certain nombre d'organismes éminents qui soutiennent l'avancement des femmes dans leur milieu de travail, notamment Catalyst, 30 % Club, Women's Business Enterprises, le Réseau des femmes exécutives et Les femmes en communications et technologie. En 2017, le regroupement Les femmes en communications et technologie a décerné à Dany Meloul la distinction de Mentor de l'année pour son dévouement exceptionnel à la cause de l'avancement des jeunes femmes. Lors de la remise des prix Écrans canadiens 2017, Lisa LaFlamme, de Bell Média, a remporté le titre de meilleure présentatrice de bulletin de nouvelles national; cette distinction souligne son influence sur l'industrie des médias.



Le Conseil du leadership en matière de diversité est responsable de la définition de la stratégie de Bell relative à la diversité et à l'inclusion, du développement de plans pour la mise en œuvre de cette stratégie au sein des unités d'affaires et de la promotion de la diversité et de l'inclusion à l'échelle de l'entreprise. Le Conseil du leadership en matière de diversité est formé de 15 hauts dirigeants diversifiés représentant tous les groupes et secteurs géographiques.

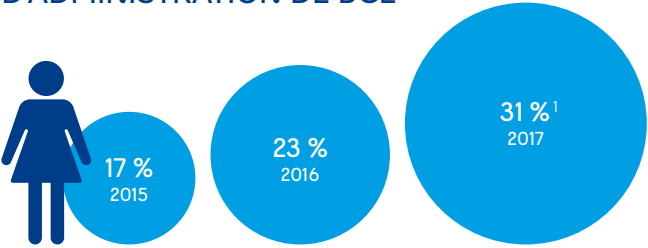


Nous soulignons la valeur de la diversité dans le cadre de nombreuses activités favorisant l'inclusion et en élargissant les moyens à la disposition de nos groupes de ressources pour les employés, y compris les membres des réseaux Les femmes chez Bell et ceux regroupant des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transidentitaires (LGBT). Nous prenons également part à des célébrations nationales comme la Journée internationale de la femme, le Mois de l'histoire des Noirs et la Journée internationale des personnes handicapées, et avons étendu notre reconnaissance des célébrations culturelles, notamment le Nouvel An lunaire et diwali. L'impact de ces initiatives est apparent dans les résultats du sondage annuel de l'équipe, où 84 % des membres de l'équipe ont répondu positivement à la question demandant si les gens de tous les horizons (culture, sexe, âge, religion, déficience, etc.) peuvent réussir dans l'entreprise. Ce résultat est stable d'une année à l'autre.

Pourcentage de femmes siégeant au conseil d'administration de BCE

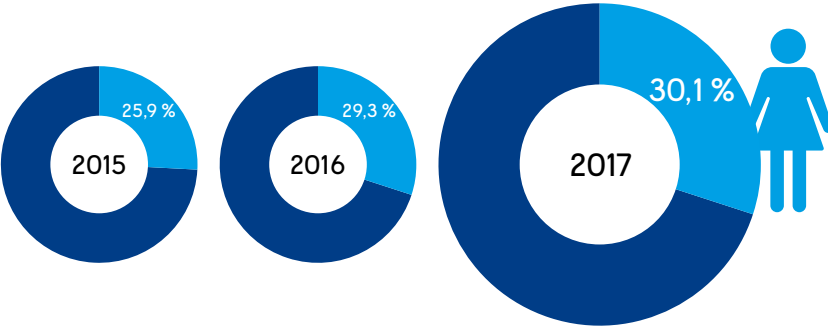
Lors de la réunion des actionnaires de BCE, qui s'est tenue le 26 avril 2017, le conseil d'administration de BCE a atteint son objectif de 30 % de représentation féminine à la suite de l'élection des administrateurs, avec 31 % de femmes parmi les administrateurs qui ne font pas partie de la direction.

POURCENTAGE DE FEMMES ADMINISTRATEURS NON DIRIGEANTS SIÉGEANT AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE BCE



1 Les femmes représentent maintenant 31 % des administrateurs non dirigeants à la suite de l'élection tenue à l'assemblée des actionnaires du 26 avril 2017.

FEMMES OCCUPANT DES POSTES DE HAUTE DIRECTION





Objectifs

À l'avenir, nous prévoyons continuer sur la lancée de notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion en établissant des objectifs concrets et en mettant l'accent sur l'importance d'être un chef de file soucieux de l'inclusion.

En 2017, notre Conseil du leadership en matière de diversité a renforcé son engagement à promouvoir un milieu de travail inclusif. Nous avons investi dans la conception d'un programme inclusif de perfectionnement du leadership qui met l'accent sur l'atténuation des préjugés inconscients et sur le soutien aux dirigeants afin de développer et de faire progresser notre réserve de talents diversifiés. Ce programme pilote a remporté un franc succès et a été étendu à l'ensemble de l'équipe de direction en 2018.

Bell a été la première entreprise de télécommunications et de médias à signer l'[Accord Catalyst](#), et à s'engager à porter la proportion de femmes siégeant au conseil d'administration à 25 % d'ici 2017, et la proportion de femmes membres de la haute direction à 35 % d'ici 2021. En 2017, nous nous sommes joints au 30 % Club dans le but d'accélérer notre progression vers un meilleur équilibre des genres à tous les échelons de l'organisation.

Nous poursuivons également nos efforts pour encourager un plus grand nombre de femmes à occuper des rôles dans les domaines des sciences, des technologies, de l'ingénierie et des mathématiques, et nous prendrons des mesures pour accroître la proportion de membres d'autres groupes sous-représentés comme les minorités visibles, les Autochtones et les personnes avec un handicap.

Dans le cadre de ces efforts et du développement de nos futurs plans d'équité en emploi, nous poursuivrons nos consultations auprès de membres de groupes sous-représentés afin de comprendre leur expérience en milieu de travail. Nous continuerons aussi de rechercher et d'adopter des pratiques exemplaires en matière d'adaptation du milieu de travail et poursuivrons nos efforts pour accroître la sensibilisation et l'engagement en soutenant des activités liées à la diversité comme la Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie et la Journée nationale des peuples autochtones.

Diversité des fournisseurs

À Bell, nous favorisons aussi la diversité chez nos fournisseurs. En 2014, nous avons lancé un programme de diversité des fournisseurs afin d'accroître la représentation des entreprises appartenant à des femmes, à des Autochtones, à des personnes LGBT ou à des membres d'une minorité visible dans notre chaîne d'approvisionnement. En 2015, l'équipe Approvisionnement a intégré la notion de diversité des fournisseurs à la stratégie de l'entreprise en matière de diversité et d'inclusion avec l'appui du Conseil du leadership en matière de diversité. Bell participe également à des activités de l'industrie axées sur la diversité des fournisseurs. Elle gère une base de données de fournisseurs diversifiés accessible à tous les membres de son équipe, recommande un large éventail de nouveaux fournisseurs à des partenaires internes de gestion des fournisseurs et invite une grande variété de fournisseurs à participer à davantage d'activités de sélection des fournisseurs.

Nous maintenons aussi notre adhésion à des organismes comme Women's Business Enterprise ([WBE](#)), le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et membres de minorités ([CAMSC](#)) et la Canadian Gay and Lesbian Chamber of Commerce ([CGLCC](#)).

Pour en savoir plus sur les méthodes de gestion de notre chaîne d'approvisionnement, veuillez consulter la section [Communauté, économie et société](#) de ce rapport.

Santé mentale au travail

À Bell, nous croyons que prendre soin de la santé mentale des membres de notre équipe est essentiel à la réussite de chacun ainsi qu'au progrès continu de l'entreprise. C'est pourquoi nous poursuivons l'élaboration et la mise en œuvre de pratiques de pointe à l'échelle mondiale en matière de santé mentale en milieu de travail et, en 2017, avons élargi notre approche dans le but de l'axer sur le soutien de la santé en général. Nous informons les membres de notre équipe en leur offrant les meilleurs programmes de formation, nous les soutenons grâce au Programme d'aide aux employés et à la famille et nous les sensibilisons dans le cadre d'activités d'information et de mobilisation. Notre engagement à ce sujet est énoncé dans notre politique sur la santé mentale et réaffirmé dans notre [Code de conduite](#), que tous les membres de l'équipe doivent passer en revue chaque année. Cet engagement est aussi renforcé dans le cadre de nos activités quotidiennes et de diverses initiatives. En voici quelques exemples en 2017 :

Formation sur la santé mentale

Nous continuons d'étendre notre formation sur la santé mentale afin de rejoindre tous les chefs d'équipe et les membres de l'équipe, notamment les représentants syndicaux et les membres des comités de santé et de sécurité de Bell.

En 2017, nous avons lancé à l'intention de tous les membres de l'équipe Bell un programme de formation intitulé Composantes d'une santé mentale positive. Ce programme présente, entre autres, des stratégies aux participants pour accroître leur résilience et leur niveau général de santé mentale. Il propose également des conseils pratiques pour approfondir la connaissance de soi, stimuler l'intelligence émotionnelle et veiller au bien-être de personnes souffrant de problèmes de santé mentale. Plus de 1 800 membres de l'équipe ont suivi ce programme de formation volontaire en 2017.

Notre équipe de direction joue un rôle clé dans tout changement de culture. C'est pourquoi, en 2017, nous avons encouragé tous les cadres à suivre le programme de certification Leadership en santé mentale au travail. Mis au point en collaboration avec l'Université Queen's et avec notre fournisseur du Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF), il s'agit du premier programme de formation en santé mentale au travail certifié par une université dans le monde. À Bell, les deux premiers modules sont obligatoires pour tous les cadres.

Depuis sa mise sur pied, plus de 403 entreprises de partout au Canada ont pris part au programme menant à l'obtention d'un certificat de l'Université Queen's. Le contenu de la formation aide les cadres à développer leurs compétences pour soutenir les membres de leur équipe et mettre en place des pratiques saines en milieu de travail, des mesures d'accommodement et des pratiques exemplaires en matière de retour au travail, tout en renforçant les techniques de prévention et en intégrant des éléments de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

Membres de l'équipe



Santé mentale au travail

Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF)

Outil très important dans la gestion des besoins globaux en santé, y compris la prévention de la maladie, le PAEF propose aux membres de l'équipe diverses options de services de consultation, comme des consultations en ligne, par téléphone, à l'aide d'une application mobile spécialisée et en personne fournis par des professionnels accrédités.

Sensibilisation et communication

Bell a continué d'offrir aux membres de son équipe et à leurs familles des renseignements et des conseils d'experts sur la santé, le mieux-être et le développement par l'intermédiaire de sa vidéothèque LifeSpeak. Ces contenus sont présentés par des experts, des auteurs, des professeurs et des professionnels de la médecine de réputation internationale. En 2017, les membres de l'équipe Bell ont accédé à 8 825 ressources de formation LifeSpeak, ce qui équivaut à plus de 66 800 minutes de formation et d'assistance.

Nous offrons aux membres de l'équipe un éventail d'événements et d'activités spéciales qui favorisent la sensibilisation durant la Journée Bell Cause pour la cause, la Semaine de la santé mentale, la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales et la Journée nationale de prévention du suicide. Depuis 2010, Bell a organisé plus de 1 000 activités liées à la santé mentale pour les membres de l'équipe partout au Canada, y compris des séminaires, des ateliers, des kiosques d'information, des conférences et d'autres activités stimulant l'engagement.

Comme nous comprenons que l'activité physique peut exercer une influence positive considérable sur la santé mentale, le niveau d'énergie et le mieux-être, nous avons organisé en mai 2017 le défi Marche pour ta santé, auquel plus de 2 000 membres de l'équipe Bell ont pris part pour atteindre un total collectif de 361 millions de pas.

Durant l'automne, nous avons aussi organisé une série d'ateliers de pleine conscience de six semaines pour aider les membres de l'équipe à apprendre à réduire leur stress et leur niveau d'anxiété, à mieux se concentrer et à accroître leur productivité en vivant le moment présent. Cette série d'ateliers a été très populaire et a attiré plus de 3 900 participants.

DEPUIS LE LANCEMENT DE BELL CAUSE POUR LA CAUSE EN 2010, ET EN RAISON DES CAMPAGNES INTERNES DE SENSIBILISATION ET DE PROMOTION, L'UTILISATION DES SERVICES DU PAEF A AUGMENTÉ DE 189 %

Globalement, grâce aux manifestations liées à nos campagnes, au défi Marche pour ta santé et aux ateliers de pleine conscience, nous avons augmenté de 200 % le niveau d'engagement des membres de l'équipe en 2017 comparativement à 2016.

Le site Web [Bell Cause pour la cause](#) et le site consacré à la santé mentale et au mieux-être lancé en 2015 continuent d'offrir aux membres de l'équipe des outils centralisés et des ressources facilement accessibles pour apprendre, participer et se tenir informés. En 2017, les membres de l'équipe ont accédé plus de 24 000 fois à notre site sur la santé mentale et le mieux-être pour profiter de nos ressources étendues en santé mentale, qui comprennent des articles, des vidéos, des documents de formation et une vaste gamme d'autres ressources sur la santé en général.

Autres initiatives

Notre approche complète et proactive en matière de sensibilisation à la santé mentale ainsi que nos programmes et services fournissent un soutien continu aux membres de l'équipe qui a entraîné une réduction considérable des demandes d'indemnités d'invalidité de courte durée liées à la santé mentale, comparativement à 2010.

De plus, notre programme de retour au travail est largement reconnu pour son excellence et continue de produire des résultats prometteurs en matière de réduction du nombre de rechutes et de répétitions des congés pour invalidité. Les rechutes liées à la santé mentale (au cours du mois suivant) et les répétitions de congé pour invalidité (au cours de l'année suivante) ont diminué de 50 % depuis 2010.

Sachant que santé physique et santé mentale sont intimement liées, Bell a maintenu son partenariat avec Goodlife Fitness. En 2017, plus de 3 300 membres de l'équipe et leurs familles ont profité de généreuses réductions.

Membres de l'équipe



Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail

Bell continue de soutenir et de promouvoir l'adoption de la [Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail](#) dans toutes les entreprises canadiennes. Depuis l'établissement de cette norme, nous avons échangé nos meilleures pratiques avec des centaines d'organisations canadiennes afin de les encourager à offrir un cadre de travail plus sain à leurs employés.

Nous maintenons notre engagement à l'égard de cette norme en mettant sur pied des programmes durables et en exploitant les occasions liées aux [13 facteurs psychologiques](#) sur lesquels les experts s'entendent pour dire qu'ils produisent un effet important sur la santé des organisations et le bien-être des membres des équipes. Ces programmes comprennent entre autres :

- L'établissement d'un lien entre les questions de notre sondage annuel de l'équipe et les 13 facteurs psychologiques définis par la norme nationale
- Une offre d'évaluation des risques pour la santé dans le cadre du processus de renouvellement des avantages sociaux, comme nous l'avons fait en 2016. Cette évaluation sensibilise les membres de l'équipe à l'importance d'adopter un style de vie sain combinant santé mentale avec santé physique. Jumelée aux outils et aux ressources que nous mettons à la disposition des membres de notre équipe, l'évaluation leur donne l'occasion de faire de meilleurs choix personnels
- En 2017, nous avons mis l'accent sur la politesse et le respect en milieu de travail dans le but de promouvoir la confiance, le respect, l'ouverture et la communication efficace, afin que tous les membres de l'équipe puissent profiter de relations plus riches et plus productives avec leurs collègues, les clients, les fournisseurs et les actionnaires.

Pour en savoir plus sur nos pratiques en milieu de travail, veuillez consulter la section sur le [respect en milieu de travail à Bell](#).

LES 13 FACTEURS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL :

- CULTURE ORGANISATIONNELLE
- SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ET SOCIAL
- LEADERSHIP ET ATTENTES CLAIRS
- POLITESSE ET RESPECT
- EXIGENCES PSYCHOLOGIQUES
- CROISSANCE ET PERFECTIONNEMENT
- RECONNAISSANCE ET RÉCOMPENSES
- PARTICIPATION ET INFLUENCE
- GESTION DE LA CHARGE DE TRAVAIL
- ENGAGEMENT
- ÉQUILIBRE
- PROTECTION PSYCHOLOGIQUE
- PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE.

Membres de l'équipe



Formation et perfectionnement

GRI 404-2, 404-3

Nous offrons à tous les membres de l'équipe un large éventail de parcours de formation répondant aux exigences d'un secteur d'activité en évolution et permettant aux membres de notre équipe de développer leur plein potentiel de leadership et de réaliser leurs aspirations.

Formation

La formation et le perfectionnement sont de puissants leviers pour stimuler l'engagement des membres de l'équipe et jouent un rôle clé dans notre capacité à offrir un meilleur service à nos clients. Bell s'engage à investir dans des options de formation et de perfectionnement pertinentes et actuelles, y compris dans le développement des compétences émergentes dont les membres de l'équipe ont besoin pour contribuer à la réussite de l'entreprise et atteindre leurs objectifs professionnels. En 2017, nous avons investi plus de 17 millions \$ pour la formation par l'intermédiaire de nos programmes centralisés. De plus, les unités d'affaires et les services investissent des portions de leurs budgets respectifs pour de la formation à l'externe.

En 2016, nous avons lancé la version révisée de notre formation obligatoire pour les membres de l'équipe. Ce programme est présenté sous forme de modules qui aident les membres de l'équipe à comprendre, à retenir et, surtout, à appliquer les notions acquises. Nous continuons d'observer un besoin marqué de formation continue qui se traduit par une forte augmentation de l'utilisation de nos cours par les membres de l'équipe. Nous proposons plus de 8 000 cours en ligne accessibles de partout et en tout temps. Ces cours permettent d'acquérir un large éventail de certifications, y compris des certifications techniques de Microsoft et des certifications de professionnel en gestion de produits et de projets et d'analyste d'affaires, ainsi que des certifications propres à certaines unités d'affaires. Nous offrons depuis 2015 un portail de formation en leadership qui s'adresse aux cadres de tous les échelons. On y trouve des vidéos de leaders de l'industrie, des résumés de livre, des plans de développement d'entreprises et des cours interactifs permettant d'affiner son leadership. De plus, nous avons simplifié la procédure de demande d'aide financière dans le cadre de notre Programme d'assistance-éducation, ce qui a entraîné une augmentation de 16 % des demandes de participation. Ce programme a pour but d'aider les membres de l'équipe à poursuivre des études dans des établissements d'éducation externes.

Développement du leadership

À Bell, nous croyons qu'il est important d'aider les membres de notre équipe à devenir des leaders efficaces et confiants. Le programme Cheminement en leadership de personnes propose aux membres de l'équipe un plan de développement ciblé afin de renforcer leurs aptitudes, leurs comportements et leur rendement. Le programme est lié au Profil de succès du leadership de Bell, qui recense les compétences, les comportements et les résultats pouvant aider les membres de l'équipe à réussir à tous les échelons. Cette année, nous avons remanié nos programmes de base en développement du leadership pour les cadres récemment promus et les membres de la haute direction. Ces programmes expérientiels de 30 jours donnent aux dirigeants l'occasion d'acquérir et d'appliquer de nouvelles compétences et de réfléchir sur leurs aptitudes au leadership. Nous avons aussi mis sur pied un programme de base en leadership à l'échelon directeur qui se fonde sur la même approche.

Ces trois programmes lancés l'année dernière mettent l'accent sur l'encadrement, la rétroaction et les conversations sur la carrière. Ils demeurent prioritaires pour les cadres à tous les échelons afin de mieux les outiller pour mener en continu des conversations fructueuses sur le rendement et le perfectionnement avec les membres de leurs équipes respectives.



Membres de l'équipe



Formation et perfectionnement

Réalisations et rendement

Nous croyons qu'il est important de donner aux membres de notre équipe toutes les chances de réussir en leur communiquant des attentes claires basées sur des objectifs personnels et sur la stratégie et les besoins de l'entreprise.

Dans le cadre de notre processus de gestion du rendement, les membres de l'équipe participent à l'établissement d'objectifs qui englobent l'adoption des comportements de leadership qui sont essentiels pour réussir chez Bell. Les membres de l'équipe peuvent ainsi faire le lien entre leur travail et les six impératifs stratégiques de l'entreprise. L'« alignement » fait partie des critères essentiels que nous mesurons à l'occasion du sondage annuel auprès des membres de l'équipe. L'important consiste à arrimer les objectifs personnels à ceux des cadres pour que les membres de notre équipe voient de quelle manière leur travail contribue à notre réussite. Cela favorise l'engagement personnel et stimule le rendement de l'entreprise.

Nous encourageons les cadres à tenir régulièrement des conversations ciblées sur le rendement et le développement avec les membres de leur équipe. Ces conversations permettent de faire le suivi des progrès par rapport aux objectifs, de déterminer les possibilités d'amélioration du rendement et de développer les compétences. Deux fois par an, chaque cadre tient une discussion avec chaque membre de son équipe afin d'analyser le rendement du membre de l'équipe par rapport aux objectifs établis et au Profil de succès du leadership de Bell.

Planification de la relève

La planification de la relève fait partie intégrante de notre stratégie de gestion des talents et de notre engagement à développer les leaders de demain et à enrichir notre bassin de talents. Lorsque nous repérons des leaders au fort potentiel parmi les gestionnaires principaux et les directeurs, ceux-ci bénéficient à l'échelle de l'entreprise de programmes structurés de formation et de perfectionnement visant à accélérer leur progression et à les préparer à relever leurs prochains défis.

En 2017, nous avons continué d'accompagner les cadres à fort potentiel en les aidant à planifier leur perfectionnement personnel grâce à un encadrement individualisé assuré à l'interne par notre équipe Gestion de talents. Nous avons aussi poursuivi la planification annuelle régulière de la relève et l'évaluation

des talents à fort potentiel aux plus hauts échelons, de concert avec le chef de la direction et l'équipe de haute direction. L'équipe revoit les plans de relève pour tous les postes clés de l'entreprise et se concentre sur les plans de développement et les progrès réalisés depuis la dernière révision.

Nous continuons d'offrir aussi aux directeurs et hauts dirigeants à fort potentiel des programmes de leadership expérientiel fondés sur des cohortes et un réseau formel d'encadrement entre pairs à Montréal et à Toronto.

Le succès de notre planification de la relève est évident : en 2017, 88 % des promotions internes à des postes de vice-président et de directeur ont été accordées à des cadres qui ont participé à notre programme de perfectionnement des dirigeants à fort potentiel.

**NOUS ENCOURAGEONS LES CADRES À TENIR RÉGULIÈREMENT
DES CONVERSATIONS CIBLÉES SUR LE RENDEMENT ET
LE DÉVELOPPEMENT AVEC LES MEMBRES DE LEUR ÉQUIPE**

Développement du leadership des cadres supérieurs

Pour nos cadres supérieurs, nous misons sur un développement mené à l'initiative de l'entreprise et adapté aux besoins individuels et aux exigences de chaque poste. Nous concentrons nos efforts sur le renforcement des savoir-faire, l'engagement et la formation externe, par exemple sous forme de MBA pour cadres ou d'autres programmes intensifs de perfectionnement ou de réseautage. Nous exploitons aussi plusieurs outils de développement du leadership et de perfectionnement professionnel, y compris les évaluations du comportement et le coaching axé sur la performance et le développement.

Bell a également parrainé durant 14 années de suite la participation des hautes dirigeantes à des programmes de formation de renommée mondiale dans lesquels elles peuvent échanger sur les meilleures pratiques et apprendre les unes des autres. Ces programmes comprennent le projet Judith Elder, un important forum canadien qui prépare les femmes à progresser dans les postes de haute direction, et le Fellows Program de l'International Women's Forum, une initiative internationale de premier plan visant le perfectionnement des femmes leaders.

Membres de l'équipe



Engagement des membres de l'équipe

Sondage de l'équipe amélioré

Bell s'est engagée à écouter les membres de son équipe et à stimuler leur engagement. L'un des outils que nous utilisons pour ce faire est notre sondage annuel, que les membres de l'équipe peuvent remplir rapidement et facilement dans la langue officielle de leur choix à partir de leur ordinateur de bureau ou d'un appareil mobile. De type quantitatif et qualitatif, le sondage permet de saisir le niveau d'engagement, d'agilité et d'alignement des membres de l'équipe. Il leur demande de noter leurs supérieurs selon certains critères essentiels ayant trait au sens de l'engagement, à savoir la communication, la reconnaissance, la confiance et le respect.

En 2017, nous avons poursuivi notre partenariat avec un fournisseur de premier plan afin d'obtenir de l'information stratégique sur les indicateurs clés en matière d'engagement. Cette approche nous aide à mettre en œuvre des actions ciblées afin de réaliser des changements positifs. De plus, nos outils de sondage nous permettent d'effectuer des analyses multivariées selon, par exemple, le lieu géographique, l'ancienneté, les données démographiques, l'équipe, le rôle et le niveau afin de mieux préciser les aspects à améliorer.

En 2017, 80 % des membres de l'équipe ont participé au sondage. La note globale relative à l'engagement a atteint 73 %, et 78 % des membres de l'équipe ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell et ravis de voir qu'ils contribuent personnellement à la réussite de l'entreprise.

Reconnaissance – Souligner les réussites au travail

Bell réalise diverses initiatives pour souligner publiquement le travail des membres de son équipe. Notre programme de reconnaissance officiel vise à souligner la contribution des employés à trois niveaux : équipe immédiate, unité d'affaires et entreprise dans son ensemble. Les réussites sont célébrées de façon formelle et informelle. Nous soulignons aussi certains anniversaires de service et rendons hommage à nos retraités en leur remettant le traditionnel « portefeuille du président » en reconnaissance de leur contribution.



Dr^e Marie-Hélène Favreau

Directrice, ressources humaines
(santé mentale, pratiques en milieu
de travail et gestion de l'invalidité)

Désignée Actrice de changement par le
[Centre de toxicomanie et de santé mentale](#)

Membres de l'équipe



Engagement des membres de l'équipe

Rémunération globale

GRI 401-2

Bell offre aux membres de son équipe une rémunération globale concurrentielle, y compris sur le plan du salaire, des primes de rendement, des avantages sociaux et des régimes de retraite. Nous proposons également des occasions d'épargne et de croissance du patrimoine, y compris un régime d'achat d'actions (avec contribution équivalente de l'entreprise), un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) collectif et un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) collectif. De plus, nous offrons aux employés de généreuses réductions sur les services de Bell et les achats à La Source.

Rémunération en 2017

Bell offre une rémunération concurrentielle, alignée sur ses six impératifs stratégiques, qui récompense les membres de l'équipe pour l'efficacité de leur travail. À Bell, la rémunération comprend un salaire de base concurrentiel, des primes de rendement élevées et toute une gamme d'avantages sociaux, dont des congés d'invalidité de courte durée ou prolongée. Les programmes d'encouragement dépendent aussi bien de la réussite de l'entreprise que des réalisations individuelles. Le Programme de rémunération incitative (PRI) est offert à plus de 20 000 membres de l'équipe. Au cours des dernières années, les membres de l'équipe admissibles au PRI ont reçu des primes systématiquement très proches de la cible ou supérieures à la cible. Pour s'assurer de rester concurrentielle sur le marché, Bell réexamine les niveaux de rémunération au moins une fois l'an.

Chaque année, les membres de l'équipe reçoivent un relevé de rémunération globale complet qui donne une vue d'ensemble comprenant la valeur des avantages sociaux et des régimes de retraite et d'épargne, en plus du salaire et des primes de rendement. Présenté sous la forme d'un document personnalisé, ce relevé permet aussi d'informer les membres de l'équipe des autres programmes offerts pour qu'ils profitent au maximum du moindre avantage que propose Bell.

Avantages sociaux

La santé des membres de notre équipe et de leurs familles est notre priorité absolue. Il est donc essentiel pour Bell d'investir dans des programmes visant à étendre les couvertures dont bénéficient les membres de son équipe et leurs personnes à charge et à leur offrir des options qui correspondent à leur situation personnelle. Notre programme est l'un des plus généreux sur le marché. En particulier, il donne aux membres de notre équipe et à leurs personnes à charge le choix de privilégier un mode de vie sain en leur proposant des options bénéfiques pour leur santé physique et mentale.

Les avantages que Bell offre à ses frais à la plupart des membres permanents de son équipe comprennent des régimes de soins de santé, des assurances vie et accidents, des assurances voyage et en cas d'annulation de déplacement, et des indemnités en cas d'invalidité. Les membres de notre équipe disposent également d'une allocation en « dollars flexibles » (dollarsflex) qui leur permet de faire des choix correspondant à leurs besoins et à leur mode de vie. Les membres peuvent aussi obtenir des dollarsflex chaque année s'ils remplissent un questionnaire en ligne d'évaluation des risques pour la santé. Ce questionnaire s'inscrit dans notre engagement visant à soutenir la santé et le bien-être des membres de notre équipe en fournissant à ceux qui le remplissent un rapport personnalisé proposant des pistes d'amélioration de leur santé physique et mentale. Les membres de l'équipe peuvent aussi se procurer des couvertures complémentaires, comme une assurance vie ou accident facultative ou une assurance maladies graves, s'inscrire au Navigateur Santé et acheter des journées de vacances additionnelles.

Membres de l'équipe



Rémunération globale

Fidèle à son engagement d'être un chef de file en matière de santé mentale au travail, Bell a considérablement élargi cette année sa couverture pour les soins de santé mentale. Nous avons doublé le remboursement maximal des services proposés par des psychologues et des travailleurs sociaux; ce plafond se situe maintenant à 3 000 \$ par année et par personne comprise dans le régime. Ce montant s'applique autant aux services fournis aux membres de notre équipe qu'aux membres admissibles de leurs familles.

PLUS DE 65 000 MEMBRES DE L'ÉQUIPE À L'ÉCHELLE DU PAYS SONT COUVERTS PAR CES RÉGIMES DE RETRAITE À PRESTATIONS DÉTERMINÉES, Y COMPRIS PLUS DE 50 000 RETRAITÉS ET BÉNÉFICIAIRES QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS MENSUELLES

Membres de l'équipe



Retraite et épargne

GRI 201-3

La sécurité financière compte pour beaucoup dans l'avenir des membres de notre équipe et nous tenons à faciliter leurs investissements à court comme à long terme. La plupart des membres de l'équipe Bell participent à un régime de retraite à cotisations déterminées où la cotisation automatique de l'employé s'élève à 4 % des gains annuels, à laquelle s'ajoute la cotisation de contrepartie de l'employeur égale à 2 %. Les membres de l'équipe peuvent aussi souscrire à des régimes d'épargne comme un RER collectif, un CELI collectif et un régime d'épargne des employés (REE). Le REE permet aux membres de l'équipe de cotiser jusqu'à 12 % de leurs gains annuels au moyen de retenues à la source utilisées pour acheter des actions ordinaires de BCE. L'entreprise contribue à hauteur de 1 \$ pour chaque tranche de 3 \$ versée au régime par le membre de l'équipe, jusqu'à concurrence de 2 % de ses gains. Les actions achetées au moyen des contributions de l'entreprise sont acquises par le membre de l'équipe au bout de deux ans. En 2017, près de 29 000 membres de l'équipe ont participé au REE.

Au cours de la même année, nous avons versé des cotisations totalisant plus de 400 millions \$ à nos différents régimes de retraite, y compris une cotisation volontaire de 100 millions \$ afin d'accroître la sécurité des engagements pris dans le cadre de nos anciens régimes de retraite à prestations déterminées, dont le taux de solvabilité atteint maintenant 99 %. Plus de 65 000 membres de l'équipe à l'échelle du pays sont couverts par ces régimes de retraite à prestations déterminées, y compris 50 000 retraités et bénéficiaires qui reçoivent des prestations mensuelles.

Par l'intermédiaire de Morneau Shepell, Bell offre aux membres de son équipe de nouvelles options pour se procurer des avantages sociaux relatifs à leur santé et à leur bien-être au terme de leur carrière à Bell. Le cybermarché MonFutur permet aux membres de l'équipe de souscrire



divers régimes – assurance médicale et dentaire, assurance voyage, assurance vie – conçus spécialement pour les retraités et fournis par des compagnies d'assurance canadiennes de premier plan.

Pour en savoir plus sur les régimes de retraite, consultez notre [rapport annuel](#), à la page 131, ainsi que la note 22, qui commence à la page 153.

Santé et sécurité

Bell cherche à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire où les membres de l'équipe peuvent exécuter leurs tâches dans la certitude qu'ils font partie d'une entreprise dont la priorité est de veiller à ce qu'ils retournent chez eux sains et saufs à la fin de leur journée. À Bell, la sécurité n'est pas qu'une arrière-pensée : elle fait partie intégrante de nos méthodes de travail. Le dévouement et le leadership de notre personnel font en sorte que la sécurité est toujours au centre des préoccupations de tous les membres de l'équipe Bell, alors que nous continuons d'élaborer des programmes pour tenir compte des dangers et atténuer les risques présents dans le milieu de travail.

En 2017, l'indice de fréquence globale des accidents¹ a augmenté légèrement pour atteindre 1,19, alors qu'il était légèrement inférieur en 2016 (1,06). Le nombre d'incidents liés à des glissades et à des chutes s'est accru légèrement comparativement à 2016, avec 22 cas supplémentaires. Nous tentons de réduire ce type de blessures en mettant en œuvre un programme d'utilisation de chaussures à crampons afin de prévenir les glissades et les chutes. Les incidents liés à l'ergonomie ont affiché une tendance positive, avec une baisse globale de 6 %. Un accident de travail mortel s'est produit cette année dans l'une de nos filiales, lorsqu'une nacelle est entrée en contact avec des lignes électriques pendant l'installation de câbles de fibre optique. Nous menons une enquête sur cet événement conjointement avec Emploi et Développement social Canada (EDSC). Ce type d'incidents est extrêmement rare dans nos secteurs d'activité.

GRI 403-2

Outre la surveillance des accidents entraînant un arrêt de travail, nos activités de prévention sont également fondées sur le suivi des blessures mineures, des accidents évités de justesse et des situations dangereuses. À titre de composantes de notre programme de gestion et d'enquêtes d'incidents, nous tirons parti des données produites par les membres de notre équipe afin de réagir en temps réel aux tendances et d'intervenir à mesure qu'elles se dessinent.

En 2017, nos plans de sécurité de l'entreprise sont demeurés au cœur de notre système de gestion de la sécurité, qui poursuit son évolution. Ces plans soutiennent notre approche collaborative visant à repérer et à prendre en compte les préoccupations relatives à la santé et à la sécurité, et s'appuient sur les outils et processus en vigueur. Chaque année, l'équipe Vérification interne de Bell intègre les programmes de santé et de sécurité de l'entreprise à ses plans de vérification interne. Nous pouvons ainsi repérer constamment des occasions d'amélioration. Les mesures correctives sont étroitement surveillées et font l'objet de rapports au comité d'audit du conseil d'administration de l'entreprise. Conformément au cadre de gouvernance en matière de santé et sécurité, nous tenons aussi des rencontres trimestrielles d'examen du rendement avec le vice-président exécutif, services généraux. Nous organisons également des réunions semestrielles de revue du rendement avec le Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité ([SSSEC](#)). Enfin, nous présentons des évaluations annuelles du rendement au comité des ressources en cadres et de rémunération du conseil d'administration. Pour en savoir plus sur la gouvernance en matière de santé et sécurité, veuillez consulter la section du présent rapport intitulée [Gestion de la responsabilité d'entreprise chez Bell](#).

Membres de l'équipe



Santé et sécurité

1 Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail ÷ nombre d'heures travaillées x 200 000.

Nous tirons également parti du dévouement et des efforts des membres de l'équipe et des cadres pour soutenir les 138 comités locaux de santé et de sécurité à l'échelle du Canada, les quatre comités provinciaux au Canada atlantique et les cinq comités de santé et de sécurité de l'entreprise, en partenariat avec le syndicat, Unifor. Collectivement, ces comités ont réalisé plus de 8 000 inspections des lieux de travail, et repéré et résolu des situations qui, si elles n'avaient pas été prises en charge, auraient pu contribuer à des incidents. Nous accordons une grande valeur à la vigilance et à l'expérience des membres de l'équipe pour assurer la sécurité de leurs collègues.

GRI 403-1

NOUS TIRONS ÉGALEMENT PARTI DU DÉVOUEMENT ET DES EFFORTS DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE ET DES CADRES POUR SOUTENIR LES 138 COMITÉS LOCAUX DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ À L'ÉCHELLE DU CANADA

Progrès réalisés en 2017 dans le cadre des programmes de protection des membres de notre équipe

Hygiène du travail

Afin de tenir compte des changements réglementaires affectant l'industrie, Bell continue d'intégrer à son programme d'hygiène du travail les exigences relatives à la gestion de l'amiante. Nous collaborons avec des intervenants clés à l'interne et à l'externe dans le but d'exécuter les procédures de conformité. Dans les groupes de techniciens, nous avons mis en œuvre plusieurs pratiques de travail sécuritaire améliorées pour protéger les membres de l'équipe qui exécutent des travaux sur d'anciens câbles à gaine de plomb encore en service. De plus, nous mettons au point des modules de formation mobiles que nous déploierons en 2018.

Espaces clos

Le programme de Bell comprend une formation exhaustive pour les membres de l'équipe qui exécutent des travaux sur le réseau dans ce type de lieux. Chaque espace clos comporte des procédures de travail particulières, et nous fournissons aux membres de notre équipe les outils et l'équipement nécessaires pour y travailler de façon sécuritaire. Nous veillons aussi à ce que les tiers autorisés à accéder à nos espaces clos pour y installer ou y entretenir de l'équipement possèdent les compétences et le matériel appropriés pour exécuter leurs tâches en toute sécurité. Nous poursuivons l'intégration de la base de données de gestion des espaces clos de l'ancienne entreprise Bell Aliant aux ressources informatiques de Bell. Nous disposerons ainsi d'un inventaire harmonisé qui améliorera le contrôle de l'accès aux espaces réglementés. Nous continuons aussi la mise en œuvre de plans d'évacuation plus complets afin de soutenir les membres de notre équipe en cas d'urgence.

Travail en hauteur

En collaboration avec nos fournisseurs d'équipement, nous mettons au point pour les membres de notre équipe des échelles plus légères conformes aux exigences réglementaires et relatives à la sécurité des produits. L'allègement du poids réduit les risques ergonomiques liés au fait de soulever, transporter et positionner les échelles. Ces améliorations seront complétées par des séances de formation pour les utilisateurs. Cette formation est fournie à tous les membres de l'équipe qui travaillent en hauteur. Elle comprend un volet sur l'utilisation sécuritaire et l'entretien du matériel et met l'accent sur les dispositifs antichute, les pratiques de travail sécuritaires et les situations d'urgence. Nous avons aussi élargi nos plans de sauvetage au haut des poteaux, comme ce fut le cas pour les autres types de travaux dangereux.

Membres de l'équipe





Ergonomie

Dans le cas de nos techniciens, nous mettons l'accent sur une sensibilisation accrue au transport sécuritaire des échelles afin d'éviter les glissades, les chutes et les blessures au dos. Nous avons désigné des champions de l'ergonomie qui effectuent des évaluations ergonomiques et forment leurs pairs sur la configuration optimale des postes de travail afin de prévenir les blessures liées à des lacunes sur le plan de l'ergonomie. Notre site intranet sur la santé et la sécurité fournit aux membres de l'équipe de l'information sur des exercices et des étirements, et sur la configuration et le réglage de leur poste de travail. Il présente aussi des conseils pour tenir compte des aspects liés à l'ergonomie lorsqu'ils planifient leur travail quotidien.

Gestion et enquêtes d'incidents

Bell continue d'améliorer son processus centralisé d'enquête sur les incidents et sa capacité d'analyser les tendances avec exactitude. La présence au sein de notre équipe de quatre enquêteurs d'incidents d'entreprise formés pour encadrer et soutenir les gestionnaires qui doivent effectuer des enquêtes engendre une amélioration de la qualité. La signalisation des incidents par l'intermédiaire du Centre national des incidents nous permet de lancer des interventions rapides et coordonnées en cas d'incident grave.

Sécurité des transports et sécurité routière

En 2016, nous avons mis sur pied un programme de sécurité en hélicoptère axé sur les aspects suivants :

- Veiller à ce que les plateformes d'atterrissage de nos tours de transmission situées dans des endroits reculés soient sécuritaires et conformes aux normes en vigueur du secteur de l'aviation
- Mettre au point et déployer un programme de vérification en continu de la sécurité des fournisseurs de services d'hélicoptères afin de vérifier leur conformité aux normes de l'industrie
- Élaborer et mettre en œuvre une liste de vérification des risques en vol destinée aux pilotes et aux membres de notre équipe qui prennent place à bord d'hélicoptères. Cette liste permettra de s'assurer que les pratiques sécuritaires sont appliquées en tout temps, et de repérer tout problème à corriger sur les plateformes d'atterrissage.

En 2017, nous avons corrigé des lacunes sur des plateformes d'atterrissage dans 16 sites. Ces priorités ont été déterminées avec l'aide d'un expert en la matière indépendant embauché l'année précédente pour évaluer tous nos sites. Durant l'année, nous avons aussi procédé à la vérification de trois importants fournisseurs de services d'hélicoptères et collaboré avec eux pour nous assurer que les lacunes répertoriées seront corrigées au cours d'une période appropriée.

Sécurité des entrepreneurs

Nous avons poursuivi le déploiement dans de nouveaux secteurs de l'entreprise, y compris à Bell Média et à BST, d'un nouvel outil de vérification préalable de l'admissibilité et d'un processus visant les entrepreneurs qui exécutent des travaux à haut risque. Nous avons aussi lancé un nouvel outil de signalisation des incidents qui tire parti du processus en vigueur pour signaler les incidents internes et utilise le Centre national des incidents comme point central pour la collecte des rapports. Cela raccourcit notre délai de réaction aux incidents et fait en sorte que les personnes compétentes sont avisées et mobilisées dès qu'un événement est signalé. Nous avons également accru l'importance accordée à la formation des gestionnaires de contrats sur les techniques d'enquête appropriées. Les enquêteurs peuvent ainsi tirer de meilleures conclusions et appliquer des mesures pertinentes afin d'éviter la répétition d'incidents similaires à l'avenir.

Sécurité des installations électriques

L'une de nos initiatives prioritaires en matière de sécurité en 2017 a porté sur la sécurité des installations électriques, avec la mise au point d'un programme fondé sur les meilleures pratiques de l'industrie. Nous avons entrepris des évaluations exhaustives des risques liés aux diverses tâches exécutées par les membres de notre équipe sur des installations électriques. À partir des renseignements recueillis lors de ces évaluations, nous avons élaboré des pratiques de travail sécuritaire et examiné l'équipement de protection individuelle ainsi que les programmes d'entretien existants. Nous poursuivrons la mise au point de ce programme en 2018. De plus, nous évaluerons et mettrons à jour le contenu des modules de formation afin de mettre en œuvre le meilleur programme de sécurité électrique de sa catégorie.

L'ÉQUIPE SANTÉ ET SÉCURITÉ DE L'ENTREPRISE DE BELL EST UN INTERVENANT CLÉ DANS LE SOUTIEN DES PROGRAMMES DE PRÉPARATION EN CAS D'URGENCE, DANS LE BUT DE S'ASSURER QUE LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE SAVENT CE QU'ON ATTEND D'EUX ADVENANT TOUT TYPE D'URGENCE



Recrutement et nouveaux talents

Recrutement et nouveaux talents

Pour continuer de réussir dans un marché très concurrentiel, il est important que l'environnement professionnel en constante évolution de Bell attire les meilleurs talents. Afin d'avoir accès aux meilleurs candidats potentiels, nous menons diverses initiatives qui contribuent à créer une communauté de chercheurs d'emplois par l'intermédiaire de notre site d'emploi et des médias sociaux, en mettant l'accent sur le recrutement de candidats de diverses origines représentatifs de notre clientèle et des communautés où nous exerçons nos activités.

En 2017, nous avons embauché 12 000 nouveaux membres dans notre équipe, en grande partie grâce à nos initiatives élargies de recrutement dans les médias sociaux, qui ont attiré plus de 130 000 abonnés de LinkedIn et Twitter ainsi que plus de 700 000 abonnés de notre communauté de talents.

Nous continuons de nous concentrer sur l'embauche d'étudiants et de candidats en début de carrière. Tout au long de l'année scolaire, nous parrainons des initiatives de développement sur les campus et nous participons à plus de 50 activités étudiantes (comme des simulations d'entrevue, des concours d'étude de cas et des séances de réseautage) afin de promouvoir le développement de carrière et l'établissement de relations. En tout, nous avons visité 18 universités au Québec, en Ontario et au Canada atlantique pour promouvoir nos possibilités d'emploi auprès des nouveaux diplômés, tout en mettant l'accent sur le recrutement de candidats dans le cadre du Programme du leadership des nouveaux diplômés de Bell, l'une des plus importantes initiatives au Canada visant à aider les nouveaux diplômés à devenir les leaders de demain. Le Programme du leadership des nouveaux diplômés a produit 23 futurs dirigeants de Bell en 2017, ce qui porte à 101 le nombre de dirigeants potentiels ayant pris part à ce programme depuis sa mise sur pied en 2011. En raison de ces efforts, Bell Canada a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens (2018).

Nous sommes fiers de poursuivre notre engagement à l'égard du programme Embauchez un vétéran par l'intermédiaire de différents partenariats avec les Forces armées canadiennes. Nous offrons à tous les recruteurs de Bell une formation dans le but de faciliter le transfert des compétences des vétérans, de percevoir les avantages d'embaucher un vétéran et d'aider les spécialistes en recrutement à soutenir les vétérans et les réservistes tout au long du processus de recrutement. En 2017, nous avons enregistré une augmentation de 54 % sur un an des embauches de vétérans, et une augmentation de 74 % sur un an des embauches de conjoints de vétérans. Depuis la création du programme en 2013, Bell a embauché plus de 250 vétérans et conjoints de vétérans.

Dans le cadre de notre stratégie de diversité et d'inclusion, nous demandons aux candidats de s'auto-identifier afin de nous permettre de repérer plus facilement les personnes qualifiées et d'assurer une représentation diversifiée au sein de notre effectif. Nous participons aussi à des salons de l'emploi de communautés diversifiées, souvent à titre de commanditaire. Ces activités comprennent notamment le marché de l'emploi du [Miziwe Biik Aboriginal Employment and Training Centre](#) visant à outiller les Autochtones à la recherche d'un emploi, le salon de l'emploi annuel [Out on Bay Street](#) de Toronto, qui a pour but de faciliter le perfectionnement professionnel des étudiants LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transidentitaires) ainsi que les réceptions de recrutement organisées par [Lime Connect](#) à l'intention des étudiants et des professionnels d'expérience avec un handicap. Nous sommes également un fier commanditaire de la conférence inaugurale Empower McGill, qui offre aux professionnels du monde des affaires avec ou sans handicap des ressources pour devenir des chefs de file et des agents de promotion en matière de diversité et d'inclusion. Ces initiatives ont permis à un plus grand nombre d'étudiants universitaires et de professionnels formés dans d'autres pays d'accéder à des occasions d'emploi à Bell.

Après leur embauche, il est essentiel que les nouveaux membres de l'équipe vivent une expérience d'intégration positive afin d'optimiser leur productivité et leur sentiment d'appartenance le plus rapidement possible. Notre programme « Bienvenue à Bell » est conçu pour aider les nouveaux membres de l'équipe à sentir qu'ils font partie de l'équipe et disposent des ressources dont ils ont besoin pour démarrer leur carrière du bon pied, en leur fournissant des renseignements sur la stratégie, les personnes-ressources, les clients, la culture et les procédures.



Clients

GRI 102-2, 203-1

Les besoins et les valeurs de nos clients façonnent tous les aspects de nos activités. Allant du consommateur de services sans fil aux plus grandes entreprises qui stimulent l'économie nationale, nos clients s'attendent à plus de la part de Bell et nous travaillons fort pour leur livrer les services de prochaine génération et de qualité supérieure qu'ils veulent et méritent.

Offrir un excellent service

Notre objectif est d'améliorer l'expérience globale des clients en misant sur l'efficacité des centres d'appels, en respectant nos engagements relativement aux installations et aux réparations exécutées rapidement, en renforçant la qualité du réseau et en améliorant les processus visant à simplifier les transactions des clients et les interactions avec les membres de l'équipe de première ligne et nos outils libre-service. Tous ces éléments nous aideront à nous distinguer de nos concurrents et à préserver la fidélité de nos clients à long terme. Nous avons l'intention d'y parvenir en investissant les sommes nécessaires pour améliorer nos services de première ligne, nos réseaux, nos produits et nos canaux de distribution afin d'attirer des clients et de les fidéliser.

Grâce à ses investissements inégalés dans ses réseaux sans fil et sur fil de classe mondiale, à la formation continue des membres de son équipe et à la mise en œuvre de nouveaux outils novateurs, Bell continue de servir un nombre croissant d'abonnés. À la fin de 2017, Bell comptait plus de 22,1 millions de connexions d'abonnés à son éventail complet de services, dont 9,2 millions d'abonnés aux services mobiles, 3,8 millions d'abonnés aux services Internet haute vitesse et 2,8 millions d'abonnés aux services de télévision.

SASB TC0301-A, B, C

Pour en savoir plus sur les avantages environnementaux liés à l'utilisation des technologies de Bell, veuillez consulter la section de ce rapport sur [l'objectif d'économie d'énergie de Bell](#).



Offrir un excellent service



Nous déployons des réseaux large bande de calibre mondial

Bell exploite le plus vaste réseau de fibre optique au Canada, qui s'étend sur plus de 240 000 kilomètres. Nous investissons plus que tout autre concurrent dans l'amélioration de la portée et de la performance de notre infrastructure de communications, soit 4,03 milliards \$ rien qu'en 2017. Grâce à ces investissements, nous avons étendu notre réseau optique large bande de pointe et le meilleur réseau sans fil au pays dans le cadre de nos efforts visant à offrir une meilleure performance, une couverture accrue et de nouveaux services.

Nous déployons des réseaux large bande de calibre mondial

À la fin de 2017, la zone de couverture directe du réseau optique de Bell s'est étendue à plus de 3,7 millions de foyers et d'établissements commerciaux, en hausse de 23 % au cours de la dernière année. Il s'agit de la plus grande zone de couverture de service Internet Gigabit au Canada. Nous prévoyons desservir 4,5 millions d'emplacements d'ici la fin de 2018 à mesure que nous poursuivons nos déploiements au Manitoba avec Bell MTS, ainsi qu'à Montréal, à Toronto et dans la zone de l'indicatif régional 905 à proximité de Toronto. À Montréal, l'investissement de 854 millions \$ vise à déployer un réseau de fibre jusqu'au domicile Fibe Gigabit auprès de 1,1 million d'emplacements de clients sur l'île de Montréal au cours des prochaines années. Au début de 2018, Bell a annoncé une expansion additionnelle de la capacité de connexions « fibre jusqu'à l'abonné » directes, offrant ainsi des vitesses Internet gigabit à plus de 1,2 million de foyers et d'entreprises supplémentaires dans la zone de l'indicatif régional 905 et la région du Grand Toronto.

L'expansion du réseau en 2017 a permis d'offrir pour la première fois le service Internet large bande dans cinq localités éloignées dans le nord du Labrador. Afin de répondre à la forte demande d'applications de données, de jeu et de vidéo en continu, Bell met à niveau et entretient constamment son réseau principal RPV IP (réseau privé virtuel, protocole Internet).

BELL EXPLOITE LE PLUS VASTE RÉSEAU DE FIBRE OPTIQUE AU CANADA, QUI S'ÉTEND SUR PLUS DE 240 000 KILOMÈTRES

Dans le sans-fil, nous avons franchi une étape importante en 2017 lorsque notre réseau LTE, offrant des vitesses de téléchargement théoriques pouvant aller jusqu'à 150 mégabits par seconde (Mbit/s), a été étendu pour atteindre 99 % de la population canadienne. Nous parvenons aussi à atteindre des vitesses inégalées sur le réseau sans fil grâce à un déploiement et à un regroupement actifs du spectre, sans oublier notre infrastructure de réacheminement sur fibre, un fleuron du secteur. Les autres innovations comprennent l'introduction du service LTE tribande qui offre des vitesses pouvant atteindre 335 Mbit/s à 34 % des Canadiens et le service LTE quadribande qui peut atteindre 750 Mbit/s dans plus de 90 villes. Nous avons également réussi une première en Amérique du Nord : le déploiement de vitesses ultrarapides de l'ordre du gigabit par seconde à Mississauga.

Pour en savoir plus sur notre couverture réseau, veuillez consulter la section de ce rapport sur [les réseaux de pointe](#).

Nous offrons un service ponctuel et de qualité

Un plus grand nombre de Canadiens que jamais profitent d'outils en ligne et d'applications de Bell pour gérer leurs services de communications et régler leurs factures.

Outils pour nos clients

Au cours des cinq dernières années, nous avons investi plus de 850 millions \$ pour améliorer la formation et les outils de travail de nos conseillers des centres d'appels et de nos techniciens des services extérieurs, ainsi que les options libre-service en ligne destinées à nos clients. GRI 404-2 Ces options comprennent le site MonBell.ca et l'application MonBell qui permettent aux clients de gérer leurs services, d'ajouter ou de modifier des fonctions et de résoudre efficacement des problèmes. Les clients ont utilisé ces deux options pour effectuer 16,2 millions de transactions en 2017, soit une hausse de 15 % par rapport à l'année précédente. Les utilisateurs ont accordé une cote de quatre étoiles à l'application MonBell.

AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES, NOUS AVONS INVESTI PLUS DE 850 MILLIONS \$ POUR OFFRIR UNE MEILLEURE FORMATION



Notre fonction Gérez votre rendez-vous permet aux clients de confirmer la visite d'un technicien tout en accédant à des renseignements importants comme le nom du technicien et son heure d'arrivée approximative. Cet outil permet aussi aux techniciens d'accéder à l'historique du compte de chaque client à partir de leur appareil mobile, ce qui améliore le service en réduisant le délai d'installation.

Dans le cadre d'un programme pilote, nous avons également lancé en 2017 le service de réparation de téléphones intelligents le jour même ou le lendemain dans certains points de vente au détail de Bell. Ce service permet de résoudre en quelques heures les problèmes courants relatifs aux téléphones intelligents avec l'aide de techniciens certifiés qui utilisent des pièces approuvées par le fabricant.

Pour prendre en charge plus efficacement les milliers d'installations et de réparations que notre équipe Services extérieurs effectue chaque jour au domicile des clients et dans les entreprises, nous avons embauché et formé 2 300 nouveaux techniciens des services extérieurs, ce qui nous a permis d'offrir des rendez-vous de réparation le jour même à 68 % de nos clients. Malgré la complexité et le volume croissants des installations et des réparations, le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de nos techniciens a atteint un niveau record de 95 % grâce aux nouveaux outils dont tire parti notre équipe pour effectuer plus de travail en une seule visite et en moins de temps. Nous avons ainsi réduit le temps d'installation du service Télé Fibe à domicile de 9 % au cours de l'année.

Nous offrons un service ponctuel et de qualité





Nouvel outil pour nos techniciens

En 2017, nous avons lancé l'outil Dossier pour techniciens qui affiche sur les appareils mobiles des techniciens des services extérieurs des renseignements techniques et des données de divers systèmes sur les clients. Cet outil procure aux techniciens un accès rapide aux données d'essai, aux coordonnées et à l'historique des clients, ainsi qu'à l'information sur la résolution des billets précédents et les tâches effectuées. Les techniciens peuvent également utiliser l'outil pour laisser des commentaires et des renseignements importants en vue de faciliter de futurs appels de service.

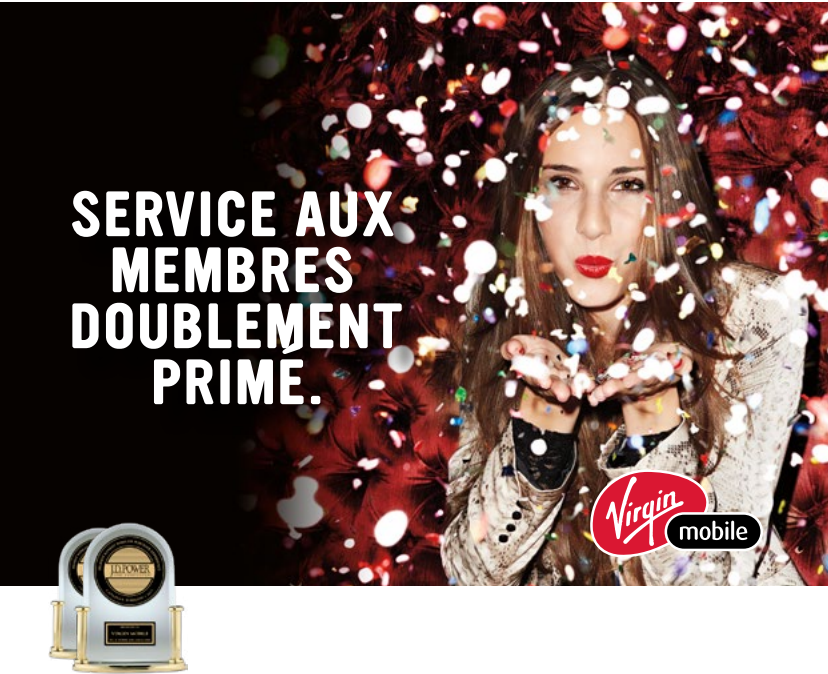
Nous avons continué d'améliorer en 2017 notre service aux clients d'affaires en annonçant l'ouverture d'un centre de service national à Fredericton qui offre des ressources de soutien en assurance de la qualité, en sécurité et en conception et gestion de projets pour les clients d'entreprises et gouvernementaux de Bell Marchés Affaires à l'échelle nationale. Toujours en 2017, nous avons reçu le prix des meilleures pratiques de Frost & Sullivan pour la qualité de notre service aux clients d'affaires.

Des services améliorés

Grâce aux investissements dans le service à la clientèle et les outils en ligne évolués, le plus récent rapport du Commissaire fédéral aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision ([CPRST](#)) indique que la part de plaintes des clients de Bell continue de baisser chaque année plus rapidement que celle de n'importe quelle entreprise.

GRI 418-1

VIRGIN MOBILE CANADA S'EST CLASSÉE AU PREMIER RANG POUR LE TAUX GLOBAL DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DANS L'ÉTUDE 2017 DE J.D. POWER SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE DES SERVICES SANS FIL, EN OBTENANT LES MEILLEURES NOTES POUR LES CATÉGORIES DE SERVICE EN MAGASIN, DANS LES CENTRES D'APPELS ET EN LIGNE



Nous mettons en marché des produits et services de prochaine génération

Bell dépense plus en recherche et en développement que toute autre entreprise de communications canadienne, ce qui nous permet d’offrir constamment des produits et services novateurs qui tirent parti d’un large éventail de technologies de communications.

En 2017, Bell a lancé Fibe Alt Télé, une nouvelle façon de regarder la télévision sur plusieurs appareils sans abonnement traditionnel, installation ou récepteur. Les clients peuvent regarder jusqu’à 500 chaînes sur divers appareils et l’Apple TV. Cette nouveauté enrichit le service de télévision de pointe de Bell qui propose déjà des fonctions exclusives comme Rejouer, Tendances et l’application Télé Fibe.

En 2017, Bell est devenue également le premier fournisseur de services Internet dans son territoire d’exploitation à acheminer un signal Wi-Fi rapide et intelligent dans chaque pièce d’un foyer, grâce à son service Wi-Fi Partout chez vous. Associée à l’intelligence de réseautique en nuage du modem Borne universelle 3000, la technologie Wi-Fi Partout chez vous de Bell apprend où, quand et comment les appareils Wi-Fi sont employés dans un foyer, et veille à ce que tous les dispositifs bénéficient du signal le plus puissant et des vitesses les plus rapides dans toutes les pièces de la maison. Par ailleurs, l’application Wi-Fi mobile de Bell permet aux clients de gérer à distance l’ensemble de leur réseau à domicile, y compris les contrôles parentaux sur tous les appareils reliés au réseau Wi-Fi dans le foyer.

Bell reste également à la fine pointe de la technologie mobile large bande et de l’évolution des réseaux et continue de participer à la R et D et à des essais avant le lancement commercial de la technologie sans fil de cinquième génération (5G) au cours des prochaines années, après avoir été la première entreprise au Canada à la tester avec succès avec Nokia en 2016.



Nouveaux appareils mobiles

Bell exploite un vaste réseau de points de vente au détail à l’échelle du pays, qui comprend environ 1 400 magasins Bell et La Source. Plus de 70 % des Canadiens habitent à moins de cinq kilomètres d’un magasin exploité par La Source ou sous licence. La société Glentel Inc., qui appartient à Bell à 50 %, offre aux clients de détail plusieurs centaines d’autres points de vente sous des enseignes comme WAVE SANS FIL, SANS FIL etc. et La cabine T sans fil.

Pour nous assurer de bien répondre à l’évolution des besoins des clients, nous avons lancé 40 nouveaux appareils mobiles en 2017 en plus d’être le seul télécommunicateur canadien à pouvoir prendre en charge les capacités de connectivité cellulaire de la montre Apple Watch Series 3 lors du lancement. De plus, pour satisfaire les besoins d’un important segment du marché, nous avons lancé Lucky Mobile, un service prépayé à faible coût.



Accroître la sécurité de la maison connectée

Marquant une autre étape majeure dans le marché de la maison connectée, Bell a fait l'acquisition le 5 janvier 2018 d'AlarmForce, un chef de file canadien des services de surveillance et de sécurité résidentielle. Cet ajout à l'équipe Bell devrait nous permettre non seulement de réaliser des économies sur le plan de l'exploitation, mais aussi de saisir de nouvelles occasions. Le groupe Services résidentiels et petites entreprises procède à l'intégration des actifs issus de l'acquisition d'AlarmForce à nos services actuels de sécurité et de surveillance, à savoir le service Sécurité résidentielle évoluée de Bell Aliant et ceux d'AAA Security, une entreprise de Bell MTS. En alliant les actifs et l'expérience d'AlarmForce aux forces de Bell en matière de réseaux, de service à la clientèle et de distribution, Bell fournira les services de maison connectée les plus récents aux clients du Québec, de l'Ontario, du Canada atlantique et du Manitoba.

Intelligence artificielle

Dans le cadre de son engagement continu en matière d'innovation, Bell déploie actuellement un nouvel algorithme d'intelligence artificielle pour réduire les messages texte indésirables. L'algorithme utilise l'apprentissage automatique pour mettre constamment à jour nos méthodes de détection, ce qui complique la tâche aux polluposteurs qui veulent empêcher leurs messages d'être bloqués. Cela améliore nos méthodes traditionnelles de détection des polluriels qui recherchent des tendances comme le langage courant des polluriels ou un volume important de messages provenant d'un même expéditeur pendant une période donnée.

Pour en savoir plus sur l'intelligence artificielle, veuillez consulter la section de ce rapport sur [la supergrappe en intelligence artificielle](#).

Programmation populaire

Bell Média continue d'offrir aux Canadiens le contenu qu'ils désirent. CTV demeure le réseau de télévision le plus populaire au pays avec sept des dix émissions les plus regardées au Canada, et nos chaînes de télévision spécialisée dans les deux langues officielles sont toujours parmi les mieux cotées.

CraveTV, notre service de diffusion en continu, compte maintenant plus de 1,2 million d'abonnés. Offert à tous les Canadiens qui disposent d'une connexion

Internet, CraveTV propose des milliers d'heures de programmation de HBO, de SHOWTIME et d'autres réseaux, ainsi que du contenu canadien original primé.

Depuis 2017, les abonnés à TMN GO peuvent télécharger des films et des séries de TMN, de TMN Encore et de HBO Canada sur leurs appareils Android et iOS afin de pouvoir les regarder sans connexion Internet. L'application Snackable TV nouvellement lancée par Bell Média présente de courts vidéoclips de diverses chaînes et des courts métrages exclusifs.

Contenu canadien

Bell Média a également soutenu la création de 45 séries canadiennes, nouvelles ou de retour, dont la série dramatique acclamée *Cardinal* et le documentaire sur le groupe The Tragically Hip, *Long Time Running*. De plus, Bell Média a lancé *Bat Out of Hell*, sa première production dans le domaine des arts de la scène, et conclu des partenariats avec Wow Unlimited Media pour produire des émissions originales destinées aux enfants et aux jeunes, avec Bloomberg Media pour créer BNN Bloomberg, une nouvelle voix médiatique dans le monde des affaires, et avec Lionsgate pour amener le réseau Starz au Canada.

Pour en savoir plus sur l'investissement dans le contenu canadien, veuillez consulter la section intitulée [Appuyer une industrie de médias entièrement canadienne](#).

Radio

Bell Média est le plus important radiodiffuseur au pays. Elle exploite 109 stations de radio autorisées qui diffusent de la musique, des actualités, des bulletins météo et des émissions de sports, ainsi que des nouvelles sur la politique, les événements, les spectacles et d'autres informations d'intérêt local. Ces stations attirent quelque 17 millions d'auditeurs chaque semaine. Nous avons amélioré l'application iHeart Radio Canada en l'offrant sur d'autres plateformes telles que Apple Watch, Apple CarPlay, Android Wear, Android Auto et Sonos. Plusieurs de nos radiodiffuseurs, journalistes et stations se voient décerner des prix chaque année. En 2017, par exemple, CJBX-FM a reçu de la Country Music Association le prix de la station de l'année dans la catégorie « grand marché ». Toujours en 2017, Too Tall, l'animateur de CHOM 97,7 à Montréal, a été intronisé au Temple de la renommée de la musique et de la radiodiffusion canadiennes.

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

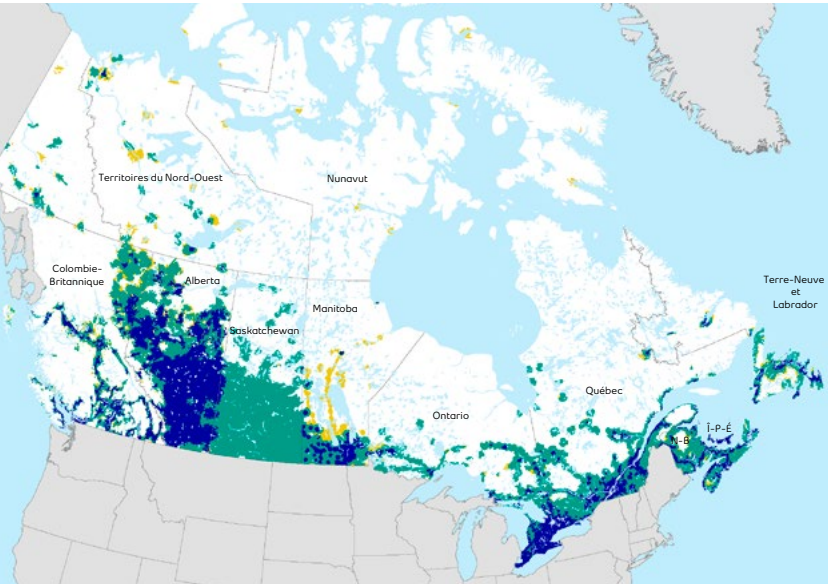
Bell comprend que ses réseaux et ses services jouent un rôle clé en aidant les entreprises canadiennes à demeurer productives, connectées et concurrentielles dans une économie mondiale. C’est d’ailleurs la raison pour laquelle la vaste majorité des plus grandes entreprises au pays sont des clients de Bell.

Notre réseau de téléphonie et de transmission de données à l’échelle nationale dessert tous les grands centres métropolitains au Canada ainsi que New York, Chicago, Boston, Buffalo, Minneapolis, Ashburn et Seattle aux États-Unis.

En 2017, nous avons ajouté un point de présence pour les clients des services de gros à Londres, au Royaume-Uni. Les clients européens peuvent ainsi avoir accès à l’Amérique du Nord sans avoir à acheminer des appels et des données en passant par les États-Unis. De plus, les clients peuvent accéder au réseau le plus évolué et le plus vaste du Canada, à des points d’interconnexion aux États-Unis et à des solutions de communication d’avant-garde et de bout en bout, allant notamment des services de connectivité à des services professionnels et de centres de données.

Avec l’intégration continue de Les Réseaux Q9 Inc., Bell a renforcé son leadership dans les marchés d’affaires. Elle exploite maintenant 28 centres de données dans l’ensemble du pays, la plupart dans l’industrie canadienne. Ces centres de données offrent des services de communications et de technologies de l’information de pointe aux entreprises et aux organismes gouvernementaux. En 2017, nous avons élargi notre gamme de solutions de sécurité Web avec l’ajout des produits supérieurs de performance Web, de diffusion multimédia et de sécurité en nuage d’Akamai.

Bell est également le premier fournisseur canadien à proposer aux entreprises un accès à Microsoft Azure ExpressRoute, tandis que notre partenariat avec IBM Canada Ltée nous permet d’offrir à nos clients un accès exclusif aux applications IBM MobileFirst for iOS. De plus, Bell offre aux petites entreprises son service Bell Connexion totale, un puissant ensemble d’outils de communications d’affaires de la prochaine génération utilisé par les grandes entreprises.



- LTE Advanced (LTE-A) : vitesse de téléchargement moyenne attendue de 12 à 100 Mbit/s
- 4G LTE : vitesse de téléchargement moyenne attendue de 12 à 40 Mbit/s
- 4G HSPA+ : vitesse de téléchargement moyenne attendue de 3,5 à 14 Mbit/s
- Étendue

Protection de la vie privée des clients et sécurité

SASB TC0301-02

En 2017, Bell a été la seule entreprise de télécommunications à être classée par International Data Corporation (IDC) Canada dans la catégorie des chefs de file des services de sécurité destinés aux clients d'affaires. Les évaluateurs ont souligné que grâce à son réseau étendu, Bell est en mesure de mettre rapidement à profit les renseignements sur les cybermenaces pour offrir une gamme complète de services évolués de détection, d'atténuation et de prévention des menaces. Les capacités de sécurité en nuage de pointe de Bell, sa vaste gamme de services professionnels et son importante couverture à l'échelle du pays, ainsi que ses partenaires de canaux de distribution, son personnel de vente et ses équipes de recherche, ont également contribué à ses solides résultats dans le cadre de cette enquête.

Les renseignements sur les cybermenaces donnent aux organisations une information approfondie sur l'évolution de ce type de menaces et une meilleure description des situations afin qu'elles puissent prendre des mesures pour protéger leurs réseaux.

Le réseau de Bell transmet chaque jour un volume très élevé de données envoyées par Internet. Nous sommes plus à même de déceler des cybermenaces et de fournir des renseignements utiles et des solutions efficaces. Bell peut compter sur un réseau à grande disponibilité, 28 centres de données sécurisés et trois centres de nettoyage du trafic situés au Canada pour réagir aux menaces et aux attaques avec une rapidité et une ampleur que peu d'autres entreprises peuvent égaler. Notre équipe d'experts hautement qualifiés en sécurité offre une expertise d'avant-garde en matière de détection évoluée, d'atténuation et de prévention des menaces à toutes les organisations du pays qui ont besoin des niveaux de sécurité les plus élevés : gouvernements, banques et autres secteurs réglementés.

Les mesures mises en œuvre pour protéger les renseignements des clients sont énoncées de façon explicite dans la [Politique de Bell sur la protection de la vie privée](#) et renforcées par une formation offerte à tous les membres de l'équipe afin qu'ils connaissent et respectent les droits des consommateurs. Tous les ans, les membres de l'équipe Bell doivent relire et signer un code de conduite et suivre une formation de sensibilisation au hameçonnage et d'autres activités, portant notamment sur la protection et l'usage approprié des renseignements personnels des clients.

Bell ne divulgue des renseignements confidentiels sur les clients aux organismes gouvernementaux que si elle est expressément tenue de le faire par une autorité judiciaire ou s'il s'agit d'un cas d'urgence menaçant la vie, la santé ou la sécurité d'une personne. Dans des circonstances normales, Bell ne divulgue pas à des tiers des renseignements confidentiels sur les clients sans leur consentement. De plus, elle ne demandera jamais à ses clients de lui fournir par courriel des renseignements sur leurs cartes de crédit ou d'autres renseignements personnels.

Bell s'emploie à protéger ses réseaux, ses systèmes, ses applications, ses centres de données et ses dossiers ainsi que les renseignements personnels qu'ils contiennent contre toute menace telle que les cyberattaques, les accès non autorisés et les dommages causés par les incendies, les catastrophes naturelles et d'autres événements. Étant donné que la vaste majorité des entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous comprenons la nécessité de protéger le caractère concurrentiel de nos clients en veillant à la sécurité et à la stabilité de nos réseaux et nous ne négligeons aucun effort à cet égard. Voilà pourquoi nous réalisons des investissements continus afin d'en améliorer la performance et de maintenir leur disponibilité à 99,99 %. Nous mettons également en place des contrôles et des couches de protection : un centre de gestion de la sécurité 24/7, une protection contre les dénis de service, des mesures d'atténuation contre les cybermenaces persistantes évoluées, une protection contre les interruptions de système, une détection des logiciels malveillants, une surveillance des incidents de sécurité, une prévention de la perte de données, des évaluations des facteurs relatifs à





GRI-418-1

la vie privée et une prévention des intrusions. En exerçant une surveillance rigoureuse de l'activité du réseau et en faisant régulièrement des essais de sécurité, y compris des exercices d'incendie, Bell vise constamment à ce que ses réseaux soient prêts à toute éventualité.

Bell gère l'un des plus vastes champs de la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS), incluant un système interne de segmentation en unités des données de cartes de crédit. Nous avons maintenu, sans problème, notre certification PCI DSS. En outre, Bell contribue activement à la conversation mondiale sur la protection de la vie privée.

Personne n'est à l'abri des cyberattaques et les organisations doivent toujours être prêtes à réagir. Bell a été victime d'un incident de piratage en mai 2017 lorsqu'un pirate informatique anonyme a réussi à obtenir environ 1,9 million d'adresses courriel actives et quelque 1 700 noms et numéros de téléphone de clients. Nous avons immédiatement pris des mesures pour sécuriser les systèmes touchés, présenter nos excuses aux clients concernés, informer le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et mener une enquête judiciaire informatique complète. Nous avons également commencé à travailler sur l'incident en étroite collaboration avec le groupe chargé de la cybercriminalité à la GRC.

Bell contribue de bien des façons à donner l'exemple en matière de cybersécurité. En tant que représentant élu pour le Canada à l'Information Security Forum, un organisme sans but lucratif géré par ses membres, Bell est à l'avant-garde de la mise en œuvre et de l'évolution des pratiques de sécurité et de gestion des risques. Nous appliquons aussi diverses normes et divers cadres de sécurité internationaux, entre autres la norme internationale ISO 27001 relative à la sécurité de l'information et le guide *Standard of Good Practice* de l'Information Security Forum. Bell est également un membre fondateur de l'Échange canadien de menaces cybernétiques (cctx.ca/fr), un organisme qui vise à aider les organisations publiques et privées à collaborer et à partager de l'information sur les cybermenaces dans divers secteurs d'activité au Canada.

Pour en savoir plus sur la façon de protéger vos renseignements personnels, veuillez consulter la section sur la sécurité et la prévention de la fraude du site Bell.ca.

Bell continue de collaborer avec les autorités gouvernementales, les organismes d'application de la loi et les représentants du secteur des technologies afin de freiner la croissance du piratage informatique et des autres types de cybercrimes. Pour en savoir plus sur la prévention de la cybercriminalité et la façon de protéger vos données, visitez le [site Web de la GRC](#) et le [site Web sur la cybersécurité du gouvernement fédéral](#).

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre politique de protection de la vie privée, y compris les réponses à des questions fréquentes, en vous rendant sur notre site Web, à la section sur [la sécurité et la confidentialité chez Bell](#).

Protection des mineurs

Bell soutient les efforts visant à sensibiliser et à informer les jeunes et les parents en matière de sécurité sur Internet en commanditant des organismes tels que [HabiloMédias](#) et le [Centre canadien de protection de l'enfance](#). Pour en savoir plus sur ces organismes, veuillez consulter la section [Communauté, économie et société](#) du présent rapport.



Accessible à tous

Bell croit que les avantages de la technologie mobile doivent être facilement accessibles à tous. Grâce à des initiatives comme notre [Centre des services d'accessibilité](#), nous contribuons à éliminer les barrières limitant l'accès aux technologies des communications au profit de nos clients ayant des troubles de la parole ou des déficiences cognitives, physiques, auditives ou visuelles. En satisfaisant aux [exigences du niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#), notre Centre des services d'accessibilité sur le site Bell.ca devient accessible à tous les utilisateurs. Un outil de recommandation d'appareil mobile est également mis à la disposition des clients pour les aider à trouver des appareils dotés de caractéristiques telles qu'une fonction d'agrandissement, la compatibilité avec le service télécriteur, la prise en charge d'un afficheur Braille externe et le mode Accès guidé. Le Centre des services d'accessibilité comprend aussi une équipe d'agents spécialisés qui ont reçu une formation particulière sur toute la gamme des produits, services et options d'accessibilité de Bell.

Bell offre de nombreux [produits d'accessibilité et services de soutien](#), y compris des lecteurs d'écran, la compatibilité avec les appareils auditifs et des services de vidéoconférence, de messagerie et de téléphonie, ainsi que des forfaits Bell Mobilité personnalisés qui tiennent compte des besoins particuliers de certains clients. Les clients admissibles peuvent également bénéficier de 2 Go de données additionnelles, sans frais supplémentaires.

L'application Mobile Accessibility (offerte gratuitement aux clients de Bell) s'intègre au système d'exploitation Android pour permettre aux utilisateurs aveugles et malvoyants de naviguer plus facilement sur leurs appareils mobiles. À compter de 2018, Bell offrira des téléphones intégrant des fonctions d'accessibilité conformes aux exigences du Système d'alertes sans fil au public, ce qui permettra notamment de diffuser à grande échelle des alertes Amber ciblées. Nous offrons aussi le service T9-1-1 ou Texto au 9-1-1.

En 2017, dans le cadre de notre engagement constant envers l'accessibilité, 50 bénévoles de Bell ont passé une journée à fabriquer 40 appareils LipSync actionnés par la bouche, qui permettent aux personnes totalement incapables de se servir de leurs mains d'utiliser des téléphones intelligents ou des tablettes à écran tactile. Nous avons remis 17 appareils à diverses organisations, dont le service de prothèses de l'[hôpital Sunnybrook](#) et plusieurs sections régionales de la [Société canadienne de la SLA \(sclérose latérale amyotrophique\)](#). Les appareils restants seront fournis à des utilisateurs figurant sur la liste d'attente.

Bell appuie activement la mise en œuvre du service de relais vidéo (SRV) au Canada, qui remplacera le service d'appel par téléimprimeur fourni aux utilisateurs de langage gestuel. Le service SRV leur permet d'établir une liaison vidéo avec un interprète gestuel qui peut assurer l'interprétation en temps réel des conversations téléphoniques. En étroite collaboration avec le CRTC et l'[Association des Sourds du Canada](#) (CAD) et à titre de membre du conseil d'administration provisoire de l'organisme administratif central établi par le [CRTC](#), Bell s'est engagée à faciliter le lancement du service SRV au Canada de manière efficace et rapide.

NOS NOMBREUSES INITIATIVES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ÉMANENT EN PARTIE DU PROGRAMME LIÉ AU COMPTE DE REPORT DE BELL APPROUVÉ PAR LE CRTC, DANS LE CADRE DUQUEL NOUS AFFECTONS 25,4 MILLIONS \$ AU FINANCEMENT DE PROJETS PERMETTANT D'AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES PARTOUT AU CANADA

En plus d'offrir une sélection inégalée d'appareils et d'applications accessibles, Bell travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs pour faire connaître les services disponibles. En 2017, nous avons parrainé la conférence nationale sur le braille de l'Institut national canadien pour les aveugles où nous avons présenté un module de formation personnalisé pour les utilisateurs malvoyants ou aveugles. Nous avons lancé un atelier sur les téléphones intelligents pour l'Association des malentendants canadiens dans la région de York, qui met l'accent sur les outils disponibles et présente des démonstrations aux participants.

Bell s'efforce de rester l'un des chefs de file mondiaux dans le domaine de l'accessibilité des télécommunications mobiles. En tant que membre de l'[Association canadienne des télécommunications sans fil](#) (ACTS), Bell participe activement au Comité de l'accessibilité du sans-fil, qui s'occupe des enjeux liés à l'accessibilité des produits et des services mobiles partout au Canada. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les services d'accessibilité de Bell sur le site du [Centre des services d'accessibilité](#).



Communauté, économie et société

Des initiatives pionnières en santé mentale.
Un rôle de premier plan dans la protection des personnes vulnérables à l'ère du numérique.
Un appui indéfectible à la vie culturelle de notre pays. Un effort inégalé de recherche et développement et des réseaux de pointe qui rapprochent les collectivités et contribuent à l'essor des grandes entreprises canadiennes. Tous ces axes confirment notre volonté de participer à la prospérité du Canada depuis plus de 138 ans.



Notre présence et notre engagement dans les collectivités que nous servons depuis 138 ans ont défini notre identité. Par sa participation à de nombreuses chaînes d'approvisionnement, Bell contribue à la création de valeurs communes pour ces collectivités, l'économie nationale et l'ensemble de la société. Nos activités quotidiennes ont un effet important sur presque tous les aspects de la vie des Canadiens. Agir de façon responsable est un facteur clé de la réussite durable de Bell et est essentiel à l'atteinte de notre objectif : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.

[illegible]

Communauté

Bell investit partout au pays dans le cadre de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause et d'innombrables projets communautaires et commandites, ainsi que par l'intermédiaire des activités de bénévolat des membres de son équipe. En plus de renforcer les communautés concernées, ces initiatives stimulent l'engagement parce qu'elles reflètent les valeurs profondes des membres de l'équipe.

Bell Cause pour la cause

Depuis le début, en 2010, Bell Cause pour la cause est l'engagement le plus important jamais pris par une entreprise envers la santé mentale au Canada. Lancé à l'origine pour une période de cinq ans, ce programme doté d'un budget de 50 millions \$ visait à créer un Canada sans préjugés et à orienter l'action en santé mentale vers l'accès aux soins, la recherche et la santé au travail. Bell a renouvelé ce programme en 2015 pour une période supplémentaire de cinq ans et a porté son objectif à un minimum de 100 millions \$. Huit ans plus tard, notre engagement total se chiffre aujourd'hui à plus de 93,4 millions \$. Ce programme apporte une aide tangible aux Canadiens de plusieurs façons. Voici quelques exemples :

Lutte contre la stigmatisation

Dans l'ensemble, 87 % des Canadiens se disent maintenant plus sensibilisés aux questions de santé mentale que par le passé. De plus, 85 % estiment aussi que les attitudes à cet égard se sont améliorées et 75 % croient que les préjugés au sujet de la maladie mentale ont diminué. Les résultats sont encore plus encourageants chez les jeunes de 18 à 24 ans. En effet, 88 % considèrent que les attitudes à cet égard se sont améliorées, et 77 % croient qu'il y a moins de préjugés¹.



EN 2017, LES INVESTISSEMENTS COMMUNAUTAIRES DE BELL DANS L'INITIATIVE BELL CAUSE POUR LA CAUSE, DANS DIVERS PROGRAMMES DESTINÉS AUX ENFANTS ET AUX JEUNES, ET DANS LES ARTS ET LA CULTURE ONT ATTEINT 25 MILLIONS \$



1 Sondage téléphonique effectué auprès de 1 779 adultes canadiens choisis au hasard par Nielsen Consumer Insights, du 1^{er} au 18 février 2018. Les résultats sont exacts à +/- 3 %, 19 fois sur 20.

Accès et soins

L'initiative Bell Cause pour la cause a permis de verser une aide financière à plus de 780 organismes partenaires qui contribuent de façon essentielle à améliorer la vie des Canadiens. Voici quelques résultats :

- 1 208 040 PERSONNES ONT EU ACCÈS À DES SOINS EN SANTÉ MENTALE
- 1 399 890 APPELS À DES LIGNES D'AIDE DANS DES SITUATIONS DE CRISE OU DE DÉTRESSE
- 499 310 ENFANTS ET JEUNES ONT TIRÉ PARTI DES PROGRAMMES DE L'INITIATIVE BELL CAUSE POUR LA CAUSE
- 334 390 PERSONNES ONT REÇU DE L'AIDE DANS LE CADRE DE PROGRAMMES EN SANTÉ MENTALE FAISANT APPEL À LA TECHNOLOGIE
- 851 050 EMPLOYÉS ET BÉNÉVOLES ONT REÇU DE LA FORMATION
- 8 410 FAMILLES DE MILITAIRES ONT ÉTÉ SOUTENUES GRÂCE AU FONDS BELL LA PATRIE GRAVÉE SUR LE CŒUR.



Nouvelle recherche

Nos contributions à la recherche comprennent 2 millions \$ jusqu'à maintenant pour appuyer la Chaire de recherche Bell sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation de l'Université Queen's, la seule chaire de recherche au monde spécialisée dans la santé mentale et la lutte contre les préjugés, ainsi que 2 millions \$ dans l'expansion de la Banque de cerveaux Douglas-Bell Canada, située à Montréal et la plus grande au Canada. Les autres initiatives comprenaient une contribution de 1 million \$ au soutien de la recherche sur le dépistage précoce de la vulnérabilité à la maladie mentale par la Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec et un partenariat avec le Sunnybrook Health Sciences Centre, à Toronto, pour créer la Chaire Bell Canada sur les troubles de l'humeur et de l'anxiété des adolescents – une initiative de 1 million \$.

Nous avons également formé un partenariat avec la Fondation Brain Canada pour financer à hauteur de 1 million \$ la création des Bourses de formation en recherche sur la santé mentale de Bell, qui appuient les jeunes chercheurs canadiens les plus talentueux dans le domaine de la santé mentale.

Leadership en milieu de travail

Employeur de premier plan, Bell a donné l'exemple en apportant un important soutien financier et en figurant parmi les premières entreprises à adopter la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous avons aussi élaboré des pratiques exemplaires en matière de santé au travail, notamment un programme amélioré de retour au travail, un accès facile à l'information, des ressources pour les membres de l'équipe et la création d'une culture de soutien.

BELL A ÉTÉ NOMMÉE MEMBRE DE L'ORDRE DE L'EXCELLENCE D'EXCELLENCE CANADA – LA PLUS HAUTE DISTINCTION JAMAIS ACCORDÉE À UNE ENTREPRISE – EN RECONNAISSANCE DE SON ENGAGEMENT À LONG TERME DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

Pour en savoir plus sur nos initiatives en matière de santé au travail, veuillez vous reporter à la section [Santé mentale au travail](#) du présent rapport.



Un nouveau record pour la journée Bell Cause pour la cause

Un nombre sans précédent de personnes partout au pays et dans le monde continue de participer à la conversation Bell Cause pour la cause pour lutter contre les préjugés et bâtir un avenir meilleur pour les millions de Canadiens touchés par la maladie mentale.

Les Canadiens et des gens du monde entier ont établi un nouveau record en 2018 à l'occasion de la Journée Bell Cause pour la cause en envoyant au total 138 383 995 messages d'appui à la cause de la santé mentale. Pour chaque message texte envoyé et chaque appel interurbain ou mobile effectué par les clients de Bell, chaque tweet utilisant le mot-clic #BellCause ou #BellLetsTalk, chaque visionnement de la vidéo dans les réseaux sociaux et chaque utilisation du cadre Facebook ou du filtre Snapchat, Bell a versé 5 cents à des programmes canadiens de santé mentale. Ces échanges ont permis d'ajouter 6 919 199,75 \$ à notre engagement envers la santé mentale au Canada, portant ainsi le total à 93 423 628,80 \$.

Dans le cadre de la Journée Bell Cause pour la cause de cette année, les gens de partout au pays ont pu découvrir un groupe de Canadiens aux prises avec la maladie mentale. Ces derniers ont parlé de leur expérience personnelle de lutte, de récupération et de soutien pour incarner le thème de la campagne : la santé mentale nous touche tous. Cette année, l'équipe Bell Cause pour la cause a également accueilli trois nouvelles ambassadrices : la musicienne et auteure Florence K, l'actrice Véronique Bannon et l'humoriste et actrice Jessica Holmes. De nombreuses personnalités nous ont aussi fait part de nouveau de leur expérience : les porte-parole de Bell Cause pour la cause Clara Hughes, Howie Mandel, Marie-Soleil Dion, Serena Ryder, Michael Landsberg, Michel Mpambara, Stefie Shock, Mary Walsh et Étienne Boulay, de même que les ambassadeurs de Bell Cause pour la cause Mike Babcock, entraîneur en chef des Maple Leafs de Toronto, Andrew Jensen, golfeur professionnel, Kevin Breel, humoriste, Shea Emry, joueur retraité de la LCF, Robb Nash, musicien, Séan McCann, auteur-compositeur-interprète, et Bruno Guévremont, vétéran de la Marine royale canadienne.

Bell Cause pour la cause, Sport universitaire de l'Atlantique (SUA), le Réseau du sport étudiant du Québec (RSEQ), Sports universitaires de l'Ontario (SUO) et l'Association sportive universitaire de l'Ouest canadien (ASUOC) ont uni leurs efforts en 2017 pour lancer une initiative étudiante à l'échelle nationale afin de promouvoir la santé mentale dans 54 campus universitaires au Canada. À l'occasion de la Journée Bell Cause pour la cause 2018, quelque 130 universités et collèges canadiens ont organisé plus de 200 événements tels que des matchs universitaires et collégiaux pour accroître la sensibilisation à la santé mentale dans les campus.

À L'OCCASION DE LA JOURNÉE BELL CAUSE POUR LA CAUSE 2018, LES CANADIENS ET DES GENS DE PARTOUT DANS LE MONDE ONT ENVOYÉ AU TOTAL 138 383 995 MESSAGES D'APPUI. POUR CHAQUE MESSAGE TEXTE ENVOYÉ ET CHAQUE APPEL INTERURBAIN OU MOBILE EFFECTUÉ PAR LES CLIENTS DE BELL, CHAQUE TWEET UTILISANT LE MOT-CLIC #BELLCAUSE OU #BELLLETSTALK, CHAQUE VISIONNEMENT DE LA VIDÉO DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX ET CHAQUE UTILISATION DU CADRE FACEBOOK OU DU FILTRE SNAPCHAT, BELL A VERSÉ 5 CENTS À DES PROGRAMMES CANADIENS DE SANTÉ MENTALE. CES ÉCHANGES ONT PERMIS D'AJOUTER 6 919 199,75 \$ À NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA SANTÉ MENTALE AU CANADA, PORTANT AINSI LE TOTAL À 93 423 628,80 \$

De nombreuses personnalités canadiennes, américaines et internationales ont apporté leur contribution pour diffuser le message sur la santé mentale et ont encouragé des millions de gens à participer, de sorte que la Journée Bell Cause pour la cause a encore une fois cette année été l'événement le plus suivi sur Twitter à l'échelle mondiale. En 2017, Twitter a confirmé que #BellCause et #BellLetsTalk ont été les mots-clés les plus utilisés au Canada.

#BellCause



Bell Cause pour la cause finance plusieurs nouveaux projets en santé mentale

Bell a continué d'investir dans de nombreux autres programmes novateurs visant à améliorer les soins et l'accès aux soins pour les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Voici quelques-uns de nos principaux engagements en 2017 et au début de 2018 :

- 1 million \$, en partenariat avec [La fondation familiale Rossy](#), pour élaborer une norme nationale sur la santé mentale à l'intention des étudiants de niveau postsecondaire
- 500 000 \$ à la [Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal \(FIUSMM\)](#) pour appuyer des projets d'innovation menés par le centre de recherche de l'Institut
- 400 000 \$ à [l'Hôpital général de Montréal pour acheter une unité de neuromodulation \(stimulation magnétique transcrânienne répétitive ou SMTr\)](#), avec une chaise et un système de neuronavigation Brainsight, afin d'améliorer l'accès aux soins et la qualité des services offerts aux adultes qui souffrent de dépression
- 200 000 \$, en partenariat avec Unifor, au [Centre Ma Mawi Wi Chi Itata et à l'Association canadienne pour la santé mentale \(ACSM\) du Manitoba](#) et de Winnipeg pour soutenir la mise en œuvre du programme SWELL (Strengthening Wellness Education to Love Life)
- 150 000 \$ à l'organisme [Ogijita Pimatiswin Kinamatwin \(OPK\)](#) pour lui permettre d'offrir plus de services en santé mentale aux jeunes Autochtones de Winnipeg.

Nos autres partenariats comprennent :

- 1 million \$, égalé par les gouvernements des provinces de l'Atlantique, pour étendre l'action de l'organisme [Strongest Families Institute](#)
- 300 000 \$ à [deux fondations en santé de la région de Lanaudière, au Québec](#), pour soutenir la création de services adaptés aux personnes de la région qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale
- 250 000 \$, en partenariat avec Northwestel, à l'organisme [Embrace Life Council](#) pour appuyer la mise en œuvre du programme de formation safeTALK au Nunavut
- 250 000 \$ à [l'Institut et hôpital neurologiques de Montréal de l'Université McGill](#) pour créer une information culturelle pertinente à l'intention des patients, des familles et des fournisseurs de soins
- 150 000 \$ pour permettre à [l'Ambulance Saint-Jean](#) d'intégrer un module de santé mentale à ses cours de premiers soins.

AU DÉBUT DE 2018, BELL A ANNONCÉ QUE LA CONTRIBUTION AU FONDS COMMUNAUTAIRE BELL CAUSE POUR LA CAUSE SERA DOUBLÉE ET ATTEINDRA 2 MILLIONS \$ PAR ANNÉE

Depuis son lancement, en 2011, le Fonds verse des dons individuels allant jusqu'à 25 000 \$ à des organismes de bienfaisance canadiens enregistrés. Un comité d'experts en santé mentale examine toutes les demandes reçues et un total de 414 dons ont été remis à des initiatives locales depuis 2011. En 2017, le Fonds a versé 1 million \$ en dons uniques à 70 organismes communautaires dans toutes les régions du Canada.



Le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur est un programme pluriannuel de 1 million \$ qui verse des dons allant de 5 000 \$ à 75 000 \$ à des initiatives communautaires en santé mentale destinées aux familles de militaires canadiens, aux anciens combattants et aux membres des Forces armées canadiennes. Depuis son lancement, en 2013, le Fonds a octroyé plus de 70 dons à des organismes de toutes les régions du Canada qui œuvrent à l'amélioration de l'accès aux soins de santé mentale. En 2017, 12 organismes communautaires ont reçu des dons uniques d'une valeur totale de 250 000 \$.

Voici quelques exemples de projets appuyés par le Fonds :

- [Société pour les troubles de l'humeur du Canada](#) : Programme d'aide aux militaires canadiens atteints d'un trouble de stress post-traumatique (TSPT)
- [Centre de ressources pour les familles des militaires \(CRFM\) de Moose Jaw](#) : Programme Families Over Coming Under Stress (FOCUS) qui offre une formation sur la résilience aux familles de militaires afin de les aider à acquérir des moyens de mieux gérer les défis qui accompagnent la vie militaire, le retour à la vie civile et les blessures liées au stress opérationnel
- [National Service Dogs](#) : Service certifié de chiens d'assistance destinés au personnel militaire et aux vétérans atteints d'un TSPT
- [Fondation du Centre de santé Perley et Rideau pour anciens combattants](#) : Programme d'arts créatifs axé sur la promotion et le rétablissement de la santé mentale, physique et spirituelle des anciens combattants hébergés.

LE FONDS BELL LA PATRIE GRAVÉE SUR LE CŒUR A REMIS PLUS DE 70 DONNÉS À DES ORGANISMES DE TOUTES LES RÉGIONS DU CANADA QUI ŒUVRENT À L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ MENTALE



National Service Dogs est un bénéficiaire du Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur. Situé à Cambridge, en Ontario, ce service certifié propose dans tout le Canada un programme qui consiste à associer des chiens d'assistance à des militaires et à des anciens combattants atteints d'un trouble de stress post-traumatique (TSPT).



[illegible]

Bell appuie les nombreuses initiatives prises par des membres de l'équipe qui vont au-delà des efforts de l'entreprise en santé mentale. Par l'entremise de son Programme de dons des employés, Bell égale les dons des membres de l'équipe à Centraide/United Way, à l'Association canadienne pour la santé mentale et aux universités et collèges canadiens. De plus, Bell verse des dons à des organismes de bienfaisance en fonction et en reconnaissance des heures de bénévolat effectuées par les membres de son équipe.

Bell est aussi partenaire fondateur de [Jeunesse, J'écoute](#), un organisme voué à la santé mentale et au bien-être des jeunes. Les bénévoles de Bell continuent de contribuer à l'organisation de la marche annuelle de collecte de fonds Faites un pas vers les jeunes et d'y participer. En 2017, des membres de l'équipe de Bell Canada et de La Source ont sollicité des dons auprès de leurs collègues et participé à des marches locales, recueillant au total 282 786 \$. Depuis le début de cette activité, en 2002, les membres de l'équipe Bell ont amassé plus de 10,8 millions \$.



Enfants et jeunes

Les jeunes d'aujourd'hui font face à des défis que les générations précédentes n'ont pas connus. Bell collabore avec de nombreux organismes d'aide aux jeunes comme le [Centre canadien de protection de l'enfance](#), HabiloMédias, Unis (anciennement Enfants Entraide) et Ordinateurs pour les écoles. Elle appuie également des programmes comme Sacs à dos pour les enfants et RÉ*Génération. Ces projets aident les enfants canadiens à surmonter les épreuves, à renforcer leur estime de soi, à s'amuser, à apprendre et à grandir de plusieurs façons différentes.



Sécurité en ligne

Bell appuie la sécurité en ligne des enfants et est un fier fondateur du Centre canadien de protection de l'enfance.

EN 2017 SEULEMENT, CYBERAIDE.CA A REÇU PLUS
DE 92 000 SIGNALEMENTS DE LA PART DES CANADIENS

Ensemble, Bell et Bell MTS versent 400 000 \$ par année sous forme de dons et de services pour soutenir le Centre, entre autres au moyen du site national [Cyberaide.ca](#), qui permet aux Canadiens de signaler leurs inquiétudes relatives à l'exploitation sexuelle des enfants en ligne et qui vise à sensibiliser la population afin de mieux protéger les enfants lorsqu'ils utilisent Internet.

Depuis sa mise sur pied, en 2002, Cyberaide.ca a reçu plus de 330 000 signalements du public et fourni plus de 14,9 millions de documents d'information aux écoles et aux familles aux quatre coins du Canada. Rien qu'en 2017, Cyberaide.ca a reçu plus de 92 000 signalements de la part des Canadiens.

Les dons de Bell sont utilisés également dans le cadre d'initiatives du Centre visant à réduire le « sextage », c'est-à-dire le partage par les jeunes d'images à caractère sexuel en ligne ou par message texte. Bell a financé deux guides pour aider les parents et les éducateurs à aborder le problème. Elle a aussi aidé le Centre à lancer le site Web [AidezMoiSVP.ca](#), qui offre aux jeunes des conseils pratiques sur les façons de faire face au « sextage ». Le Centre fournit le guide gratuitement aux écoles et aux autorités policières.





En tant que partenaire fondateur d'[HabiloMédias](#), Bell a donné 50 000 \$ en 2017 afin d'améliorer la culture numérique et médiatique des jeunes et de leur famille. En étroite collaboration avec des universitaires, des radiodiffuseurs, des entreprises de télécommunications et des organismes actifs sur Internet, HabiloMédias élabore des outils et des programmes éducatifs tels que des tutoriels en ligne. HabiloMédias propose ainsi aux parents des stratégies à utiliser avec la génération branchée, des ateliers de sensibilisation au Web pour les enseignants et les bibliothécaires et une semaine d'éducation aux médias pour sensibiliser le public à l'importance de développer une pensée critique en tant que cyberconsommateurs.

Bell et HabiloMédias ont créé deux ateliers visant à promouvoir une expérience en ligne positive à l'intention des adolescents et des préadolescents qui utilisent les réseaux sociaux : Te respecter et respecter les autres en ligne et Le réseau des parents : les médias sociaux et vos enfants. HabiloMédias a ensuite utilisé le contenu de ces ateliers pour créer une série de quatre vidéos destinées à promouvoir les expériences positives en ligne pour les jeunes. Les deux premières vidéos ont été lancées en 2016, pendant la Semaine éducation médias, et deux autres vidéos ont été présentées en 2017. Ces vidéos disponibles dans le site Web et la page Facebook d'HabiloMédias ont fait l'objet d'une promotion à grande échelle par les partenaires de l'organisme et dans les réseaux sociaux et ont été vues plus de 250 000 fois sur les deux plateformes.

Bell est également fière d'être un membre fondateur de la Coalition canadienne contre l'exploitation des enfants sur Internet et de son initiative [Cleanfeed Canada](#) (exploitée par Cyberaide.ca). Cette initiative vise à réduire l'exposition des Canadiens aux images de violence faite aux enfants et à dissuader les consommateurs et les distributeurs de pornographie infantile.

Sacs à dos pour les enfants

Dans le cadre du programme Sacs à dos pour les enfants, des membres de l'équipe Bell d'un bout à l'autre du Canada recueillent des fournitures scolaires pour les enfants dans le besoin en vue de les préparer à la rentrée scolaire. En 2017, les membres de l'équipe Bell ont une fois de plus participé à ce programme avec enthousiasme et rempli plus de 4 500 sacs à dos qui ont été distribués à des écoles et à des groupes communautaires partout au Canada.

Programme RÉ*Génération de Virgin Mobile

Le programme RÉ*Génération de Virgin Mobile met l'accent sur l'investissement dans des programmes d'acquisition de compétences professionnelles afin d'aider les jeunes à risque et itinérants à acquérir des habiletés qui leur permettront de changer de mode de vie. Dans un marché du travail qui exige toujours plus d'éducation et de formation, les jeunes décrocheurs en particulier ont du mal à trouver des emplois et ils risquent davantage de faire partie des quelque 6 000 jeunes Canadiens qui n'ont pas de toit pour dormir. Le programme RÉ*Génération de Virgin Mobile les aide à prendre conscience de leur potentiel et à le mettre à profit pour vaincre des obstacles tels le manque d'instruction et l'itinérance afin de se donner de meilleures perspectives d'avenir et de prospérité. En 2017, plus de 400 jeunes ont participé aux programmes de formation professionnelle offerts par des partenaires du programme RÉ*Génération de Virgin Mobile et acquis des compétences et de l'expérience dans une variété d'industries (voir à la page suivante). Jusqu'à maintenant, près de 300 de ces jeunes ont trouvé un emploi. Pour en savoir plus sur le programme RÉ*Génération de Virgin Mobile, veuillez cliquer [ici](#).





PARTENAIRES DU PROGRAMME RÉ*GÉNÉRATION DE VIRGIN MOBILE
EN 2017 :

- BROADWAY YOUTH RESOURCE CENTRE (VANCOUVER) – RESTAURATION ET SERVICES HÔTELIERS
- CENTRE FOR SKILLS DEVELOPMENT & TRAINING (BURLINGTON) – MÉTIERS SPÉCIALISÉS (CONSTRUCTION, ÉLECTRICITÉ ET USINAGE)
- GUELPH YOUTH URBAN FARM (EVERDALE ENVIRONMENTAL LEARNING CENTRE) (GUELPH) – AGRICULTURE
- FURNITURE BANK (TORONTO) – LOGISTIQUE DE CENTRES D'APPELS ET D'ENTREPÔTS
- HOSPITALITY WORKERS TRAINING CENTRE (TORONTO) – RESTAURATION ET SERVICES HÔTELIERS
- KIDS IN THE HALL BISTRO (EDMONTON) – RESTAURATION
- NPOWER CANADA (TORONTO) – TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
- THRESHOLD SCHOOL OF BUILDING (HAMILTON) – CONSTRUCTION
- YOUTH EMPLOYMENT SERVICES (MONTRÉAL) – ENTREPRENEURIAT.

Aide à la jeunesse du Nord canadien

De concert avec Bell Cause pour la cause, Northwestel s'est engagée à appuyer diverses initiatives en santé mentale dans le Nord canadien. En 2017, Northwestel a continué d'apporter son soutien au programme d'aide en santé mentale FRIENDS du Yukon, qui met l'accent sur la prévention de l'anxiété et de la dépression chez les jeunes qui vivent dans diverses collectivités de ce territoire.

Ordinateurs pour les écoles

Bell soutient également le programme Ordinateurs pour les écoles, qui offre des ordinateurs remis à neuf à des écoles primaires et secondaires ainsi qu'à d'autres organismes sans but lucratif. Ce programme est conforme à la norme ISO 14001:2015 et a reçu l'approbation, au terme d'un audit, du Bureau de la qualification des recycleurs dans le cadre du programme ERRP (Electronics Reuse and Refurbishing Program). Il a également été désigné à titre de réutilisateur-recycleur par l'ARPE-Québec (Association pour le recyclage des produits électroniques du Québec).

En plus de gérer et de présider le programme au Québec, Bell fournit de l'espace pour un atelier et pour l'administration. Le programme Ordinateurs pour les écoles encourage les pratiques de recyclage écologiques et offre chaque année des possibilités d'insertion sociale à plus de 100 jeunes adultes dans le cadre d'initiatives d'intégration au travail.

En 2017, Bell et ses filiales ont donné 7 692 ordinateurs, 833 écrans et 106 imprimantes usagés à des fins de réutilisation ou de recyclage. Depuis le début de son engagement dans ce domaine, Bell a donné plus de 97 500 ordinateurs, 17 300 écrans et 4 600 imprimantes.



Arts et culture

Bell est fière de perpétuer une longue tradition de soutien des arts et de la culture au Canada. L'entreprise collabore avec divers partenaires pour enrichir les communautés où elle exerce ses activités en encourageant l'expression créatrice. Ces initiatives, dont quelques-unes sont décrites ci-dessous et à la page suivante, vont d'un vaste éventail de festivals d'été au Québec à des dons pour l'acquisition d'instruments de musique par les écoles.

Célébration de la culture nordique

Northwestel est fière de soutenir la jeunesse et la culture autochtones dans le Nord canadien. En 2017, l'entreprise a œuvré en partenariat avec des Premières Nations et des groupes autochtones afin de soutenir des événements comme la [Journée nationale des peuples autochtones](#), la cérémonie de remise des diplômes des Premières Nations du Yukon et le tournoi annuel de la Northwestel Summit Hockey School.

En tout, Northwestel a investi plus de 600 000 \$ en 2017 pour soutenir les arts, la culture et la jeunesse, ainsi que des initiatives touchant la santé et les peuples autochtones. L'entreprise est fière de commanditer des fédérations, des installations et des institutions culturelles et sportives territoriales par l'intermédiaire du Centre des arts du Yukon, du Northern Arts and Culture Council et du festival des arts Alianait au Nunavut. Fidèle à une tradition qui remonte à plus de 30 ans pour mettre en évidence des artistes du Nord canadien, Northwestel a reproduit de nombreuses œuvres d'art locales sur les couvertures de ses annuaires téléphoniques depuis 1985.

NORTHWESTEL A INVESTI PLUS DE 600 000 \$ EN 2017
POUR SOUTENIR LES ARTS, LA CULTURE ET LA JEUNESSE,
AINSI QUE DES INITIATIVES TOUCHANT LA SANTÉ ET LES
PEUPLES AUTOCHTONES



Assiniboine Park Conservancy

Bell MTS a versé 70 000 \$ sur une période de cinq ans à l'organisme Assiniboine Park Conservancy pour appuyer la campagne Imagine A Place destinée à financer une initiative de réaménagement et de rajeunissement du parc Assiniboine. L'exposition horticole vedette Canada's Diversity Gardens, l'une des nouvelles attractions de ce parc, vise à souligner la diversité biologique et culturelle du monde. Les quatre expositions principales – The Leaf, The Indigenous Peoples' Garden, Cultural Mosaic Gardens et The Grove – mettront en évidence l'extraordinaire patrimoine multiculturel du Canada au moyen d'une mise en situation des liens entre l'homme, les plantes et la nature.



Illustration du concept de Canada's Diversity Gardens.

Bell Média soutient les événements culturels

Pour marquer le 150^e anniversaire de la Confédération canadienne, en 2017, Bell Média a rendu hommage à la diversité culturelle et aux talents canadiens par diverses initiatives de programmation uniques, dont l'exposition Repères2017 et Soirées cinéma au Canada. Pour chaque initiative, Bell Média a offert un soutien complet à la télévision, à la radio et dans ses propriétés numériques.



Dans *Soirées cinéma au Canada*, la ministre de Patrimoine canadien, l'honorable Mélanie Joly, présentait les premières de longs métrages canadiens dans le cadre d'une tournée nationale comprenant des escales à Québec, Ottawa, Toronto,

Winnipeg, Iqaluit, Halifax, Calgary et Vancouver. Pendant toute l'année, cette activité a mis en vedette des artistes canadiens du cinéma, de la télévision et des médias numériques qui présentent nos réussites particulières et participent à l'essor de notre culture et de nos arts.

L'exposition Repères2017 invitait le public à explorer activement et à approfondir son lien à la terre grâce à un ensemble de projets d'art contemporain présentés à l'intérieur ainsi qu'à proximité de parcs et de lieux historiques nationaux. Un volet d'art numérique collaboratif s'adressait aux Canadiens qui ne pouvaient pas visiter l'exposition sur place.



Fonds d'avantages tangibles

Dans le cadre de l'acquisition d'Astral Media inc. (Astral), Bell s'est engagée à verser 263 millions \$ en avantages tangibles pour créer des contenus de télévision, de radio et de cinéma de langue française et anglaise. Ce fonds est destiné également à soutenir de nouveaux talents musicaux canadiens ainsi que de nouvelles initiatives de formation sur les médias et de participation des consommateurs à l'industrie canadienne de la radiodiffusion. En 2017, ce fonds a apporté une aide financière à diverses organisations, entre autres :

- **Festival international du court métrage au Saguenay** – Ce festival régional vise à promouvoir, présenter et soutenir le court métrage au Canada et à l'étranger. Des prix sont décernés aux meilleurs courts métrages dans huit catégories. Le festival comprend aussi une foire commerciale pour les professionnels, présente des conférences et organise des classes de maître et des ateliers



- **Kino00** – Cet organisme montréalais appuie le développement de la production de courts métrages indépendants dans la région en fournissant de l'aide à de jeunes cinéastes talentueux pour la réalisation de leurs projets



KINO

- par des séances de formation, la fourniture de matériel et la mise sur pied de diverses manifestations qui permettent de présenter leurs créations au public, entre autres dans le cadre d'un festival de films

- **Studios du Wapikoni mobile** – Dotés de la technologie numérique la plus récente, les studios visitent des communautés autochtones isolées dans le but d'offrir des ateliers sur la musique et la production vidéo. Le fonds d'avantages tangibles a soutenu la projection des meilleurs courts métrages produits par de jeunes cinéastes durant l'année



- **Palmarès ADISQ** – Anciennement appelé Application Top Musique Québec, cette plateforme numérique mise au point par l'Association québécoise de l'industrie du disque, du spectacle et de la vidéo (ADISQ), est un outil collectif de marketing de la musique qui met en vedette des artistes du Québec. Le site présente des palmarès, des listes de nouvelles chansons, un calendrier des spectacles et des listes d'écoute qui rendent compte de la consommation musicale des amateurs de musique.



Économie

Avec des revenus annuels dépassant 22 milliards \$, Bell est l'un des moteurs de l'économie canadienne. L'entreprise investit dans des réseaux et services novateurs et évolués qui répondent aux besoins des entreprises et des consommateurs dans l'économie numérique. Par ses investissements inégalés dans de meilleurs services à large bande et par la conception de la nouvelle technologie sans fil de cinquième génération (5G) et d'outils et applications destinés à l'Internet des objets (IdO), Bell multiplie les occasions offertes aux Canadiens d'obtenir les services d'information et de divertissement qu'ils réclament, en plus de proposer des fonctionnalités originales qui favorisent la réussite des entreprises, des industries et des organisations canadiennes dans l'économie numérique.

Stimuler l'innovation et la croissance économique

GRI 203-1

QUELQUES DONNÉES FINANCIÈRES

GRI 201-1

(EN MILLIONS DE DOLLARS CANADIENS)

	2017	2016
Capitalisation boursière	54 402	50 527
Revenus d'exploitation	22 719	21 719
Bénéfice net	2 970	3 087
Coûts d'exploitation	13 541	12 931
Salaires, et impôts et avantages connexes	4 158	4 016
Dépenses d'investissement	4 034	3 771
Augmentation du dividende par action ordinaire	5,2 %	5,1 %
Rendement total pour les actionnaires depuis la fin de 2008	283 %	

GRI 102-7

Pour en savoir plus sur notre performance financière, veuillez consulter notre [rapport annuel](#).

GRI 201-1

Économie

Stimuler l'innovation
et la croissance
économique

Communauté,
économie et société



À l'avant-garde des communications au Canada

Les investissements dans les technologies de l'information produisent un rendement élevé sur les plans de la productivité, de la croissance économique et du revenu moyen des Canadiens. Afin d'assurer la prospérité à long terme du pays, les Canadiens doivent pouvoir accéder à des réseaux mobiles et large bande évolués.

Pour répondre aux besoins du ^{xxi}^e siècle en matière de réseaux et services évolués, Bell peut compter sur les compétences inégalées de plus de 51 000 employés – ingénieurs, concepteurs de logiciels, experts en intelligence artificielle et en apprentissage automatique, experts en sécurité des réseaux, installateurs, techniciens et conseillers en communications. Avec la collaboration de centaines de partenaires et de fournisseurs, dont certains acteurs de premier plan à l'échelle mondiale qui sont bien établis au Canada, et d'autres qui ont vu le jour et ont prospéré dans des collectivités d'un océan à l'autre, Bell appuie et stimule l'activité de tous les secteurs de l'économie canadienne.

GRI 204-1

Les immobilisations et les investissements de Bell dans les réseaux et services large bande, qui s'élèvent à près de 4 milliards \$ par année, sont largement supérieurs à ceux de toutes les autres entreprises de communications canadiennes. Nos services large bande sur fibre optique desservait quelque 9,2 millions de foyers et d'entreprises dans sept provinces à la fin de 2017 et offraient la plus vaste zone de couverture de services pouvant fournir des vitesses de l'ordre du gigabit, et plus, à plus de 3,7 millions d'emplacements. Le réseau tout optique de Bell couvre maintenant près de 60 % du territoire de la municipalité de Toronto, la plus grande ville du Canada et l'un des principaux centres financiers d'Amérique du Nord, et les projets d'expansion en cours permettront de raccorder environ 1,3 million de foyers et d'entreprises supplémentaires dans la région du Grand Toronto. Bell a également mis en œuvre un important projet pluriannuel visant à étendre son réseau entièrement optique à 1,1 million d'emplacements dans la région de Montréal, la métropole du Québec.

Créer les emplois de demain

Les milliards de dollars que Bell investit chaque année contribuent à construire et à soutenir le secteur canadien des technologies de l'information et des communications (TIC), qui injecte pour sa part plus de 75 milliards \$ chaque année dans l'économie de notre pays et est essentiel pour la multiplication des emplois. Selon les prévisions actuelles, le taux d'emploi des professionnels des TIC dans les industries culturelles et de l'information progressera de 19 % d'ici 2021¹. Les nouvelles technologies de communications actuelles, comme les services mobiles 5G et des applications IdO inédites, devraient faire reculer les limites des services numériques. De fait, le Conseil des technologies de l'information et des communications (CTIC) du Canada estime que la chaîne de valeur de la technologie 5G créera 22 millions d'emplois à l'échelle mondiale d'ici 2035 et entraînera des retombées économiques de 3,5 billions \$ – plus que toute la chaîne de valeur actuelle des communications mobiles dans le monde entier. Le CTIC rappelle dans son rapport le rôle de défricheur de Bell dans le développement de la technologie 5G et les efforts de l'entreprise pour que les Canadiens puissent adopter rapidement cette nouvelle technologie réseau transformationnelle².



1 Conseil des technologies de l'information et des communications, *La prochaine vague de talents : Naviguer le virage numérique – Perspectives 2021*, avril 2017 : https://www.ictc-ctic.ca/wp-content/uploads/2017/04/ICTC_Perspectives-2021.pdf
2 Ibid., page 4.

Recherche et développement

Depuis son invention, le téléphone a accéléré le développement du pays, et les télécommunications demeurent un moteur essentiel de la croissance économique. Fidèle à ses racines de pionnier de l'industrie des télécommunications au Canada, Bell a continuellement investi dans le déploiement de réseaux de pointe. Notre position de chef de file en innovation au chapitre des services découle directement de notre engagement de longue date dans la recherche et le développement (R et D) de nouveaux produits et services, année après année. Ces investissements nous permettent de toujours proposer à nos clients les produits et services les plus récents, qui se comparent à ce qui se fait ailleurs dans le monde, et d'accroître la productivité de nos activités d'exploitation. Ils aident aussi à alimenter un cycle positif d'innovation et de croissance chez nos partenaires et nos fournisseurs.

Les technologies des réseaux de la prochaine génération transforment l'écosystème numérique et créent des occasions de pensée novatrice et de nouvelles applications destinées à toutes les industries. En tant que plus grande entreprise de communications au pays, Bell est déterminée à fournir aux Canadiens les outils et le soutien nécessaires pour favoriser l'innovation et assurer notre réussite économique future.

Bell investit plus de 500 millions \$ en R et D chaque année (518 millions \$ en 2016)¹, plus que tout autre fournisseur de services de communications au pays². Nous pouvons ainsi concevoir d'importantes améliorations de nos réseaux et proposer plus de services novateurs aux entreprises et aux consommateurs canadiens. L'important programme de R et D de Bell contribue également à des initiatives telles que l'Institut canadien sur la cybersécurité, à l'Université du Nouveau-Brunswick. Les cyberattaques devenant de plus en plus complexes, les risques de dommages causés aux entreprises et à leurs marques sont plus grands que jamais. La protection contre les technologies et les techniques d'attaque évoluées exige bien plus que des produits de sécurité de base.

1 Les données de recherche en R et D accusent généralement un an de retard sur les résultats financiers

2 Research Infosource, « Top 100 Corporate R&D Spenders 2017 » (100 principaux investisseurs en recherche et développement en 2017).

Technologie de pointe et innovation

Bell est déterminée à fournir aux Canadiens les outils et le soutien nécessaires pour favoriser l'innovation et assurer notre réussite économique future.

Le rôle déterminant de Bell dans la conception de la technologie 5G n'est qu'un volet de notre engagement de longue date à fournir aux Canadiens les meilleurs réseaux sans fil au monde. En 2017, 99 % de la population canadienne avait accès à notre réseau LTE. Pour la première fois, une technologie sans fil permettait d'offrir un service large bande presque partout au pays. Bell a également déployé le premier service LTE-Advanced (LTE-A) quadri bande en Amérique du Nord. Ce service offre des vitesses théoriques pouvant atteindre 750 Mbit/s. Puis, au début de 2018, nous avons annoncé la réussite des essais du premier réseau LTE canadien en mesure d'offrir les vitesses de l'ordre du gigabit par seconde, ou plus, que les meilleurs téléphones intelligents pourront bientôt prendre en charge.

Au terme des premiers essais de la technologie mobile 5G au Canada en 2016, Bell a annoncé en 2017 qu'elle avait l'intention de lancer un réseau sans fil LTE-M pour faire face à l'augmentation rapide de l'utilisation d'appareils IdO sur des réseaux étendus à faible débit. Les investissements dans des innovations en matière de réseau telles que la technologie LTE-M transformeront l'utilisation des technologies IdO par les Canadiens et ouvriront la voie vers un nouvel univers d'applications et de produits jamais vus, notamment les services des villes intelligentes, les compteurs intelligents, la géolocalisation d'actifs, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la surveillance des systèmes de sécurité et des alarmes, le transport et la logistique, les accessoires prêt-à-porter pour les soins de santé et des applications d'accessibilité. GRI 203-2

Nous sommes aussi chef de file au chapitre du déploiement de microcellules sans fil sur des installations de publicité extérieure de Bell Média et des distributrices de journaux, afin d'accroître la capacité du réseau de façon appréciable dans les endroits très fréquentés. Nous pouvons ainsi accroître notre capacité à prendre en charge des applications IdO, entre autres les véhicules connectés, les appareils personnels prêt-à-porter, la maison branchée et des applications pour villes intelligentes. Nous avons même annoncé la formation d'un partenariat pour ville intelligente avec la municipalité de Kingston, en Ontario, pour aider la ville à concevoir des applications IdO qui favoriseront des gains d'efficacité et des économies, en plus d'offrir de nouveaux services intéressants aux citoyens et aux visiteurs.



Supergrappe en intelligence artificielle

Le gouvernement fédéral a choisi un consortium comprenant Bell, IVADO (Institut de valorisation des données), l'Université de Waterloo et les entreprises québécoises Groupe Optel et Alimentation Couche-Tard pour étudier et concevoir des applications d'intelligence artificielle destinées à améliorer les processus de chaîne d'approvisionnement dans des secteurs tels que la vente au détail, la fabrication et l'infrastructure. Ce consortium est l'un des cinq groupes choisis par le gouvernement fédéral pour recevoir un soutien financier du programme de 950 millions \$ en vue de stimuler l'innovation et de favoriser la croissance économique.

À titre de [principal investisseur en R et D dans le domaine des télécommunications au Canada](#), Bell misera sur son leadership reconnu en matière d'innovation pour ce projet. Nous ferons appel à notre expertise dans la connectivité réseau, les communications d'affaires et les applications IdO, ainsi qu'à nos compétences dans la gestion de grandes chaînes d'approvisionnement et d'infrastructures partout au pays. Pour en savoir plus, veuillez lire l'[article du Globe and Mail](#).

Par ces initiatives en R et D et d'autres projets semblables, Bell joue un rôle clé dans l'écosystème des réseaux, des applications et des appareils émergents, afin que les Canadiens puissent tirer parti des futures technologies numériques et des avantages qu'elles procurent sur les plans économique et social.

LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL A CHOISI UN CONSORTIUM
COMPRENANT BELL, POUR CONCEVOIR DES APPLICATIONS
D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DESTINÉES À AMÉLIORER
LES PROCESSUS DE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT DANS
DES SECTEURS TELS QUE LA VENTE AU DÉTAIL, LA FABRICATION
ET L'INFRASTRUCTURE

Bell a également formé un partenariat avec l'entreprise d'innovation technologique BeWhere Technologies et le fournisseur d'équipement international Huawei pour fournir au vignoble Henry of Pelham, près de St. Catharines, en Ontario, une solution IdO automatisée qui apportera à ce client d'importants avantages opérationnels et économiques, en particulier de meilleurs programmes de planification et de développement durable.

De concert avec la campagne Front and Centre de l'Université du Manitoba, Bell MTS a lancé le [programme Innovations en agriculture Bell MTS](#) qui offre aux étudiants des occasions de concevoir des technologies IdO destinées à l'agriculture et aux services alimentaires. Comme les applications IdO utilisent un réseau large bande pour donner accès en temps réel à des données opérationnelles de toutes natures, elles peuvent contribuer à améliorer la production de ressources alimentaires en effectuant notamment la gestion de l'emplacement et du rendement de la machinerie agricole, l'analyse à distance des échantillons de sol, des conditions du terrain, de la densité des semis et de la santé des cultures, ainsi que la surveillance des opérations de stockage et de transformation. L'Université du Manitoba est l'un des meilleurs établissements de recherche au Canada. Sa faculté de l'agriculture et des sciences alimentaires fournit chaque année une formation spécialisée à plus de 1 200 étudiants, qui constituent la prochaine génération de leaders dans les domaines de l'agriculture, de l'alimentation et de la nutrition.

SDG 2.3, 2.4

Les voitures connectées forment un autre secteur clé qui devrait tirer parti des réseaux 5G et des innovations en matière d'IdO. Bell collabore avec des fabricants d'automobiles pour fournir des services de véhicule connecté tels que l'assistance routière d'urgence, le démarrage à distance et les diagnostics sur demande au moyen de son réseau national.

Bell s'associe à d'autres chefs de file de l'industrie pour améliorer les services offerts par nos réseaux large bande de qualité mondiale. En 2017, nous avons collaboré avec Microsoft et Akamai pour proposer de nouveaux services en nuage et des solutions de sécurité Web aux entreprises de toutes tailles. Nous avons également approfondi notre partenariat avec Ericsson afin de faire évoluer le service Télé Fibe grâce à la toute nouvelle plateforme MediaFirst et proposer des services de la prochaine génération sur plusieurs écrans, ainsi que d'autres améliorations.

Ces investissements de Bell visant à accroître et à améliorer le rendement et les fonctionnalités de ses réseaux large bande sans fil et optiques de pointe se traduisent par de meilleurs services et de meilleures solutions de communications pour tous les secteurs de l'économie canadienne, en plus d'accroître le rendement, d'offrir de nouvelles perspectives et de créer un avenir numérique encore plus prometteur.





Comblant le fossé numérique

Offrir un meilleur service au Manitoba

Conclue en mars 2017, la transaction qui réunit Bell et MTS améliore l'infrastructure large bande du Manitoba ainsi que le service fourni aux consommateurs et aux entreprises dans cette province.

Dès la conclusion de la transaction, Bell a entrepris de mettre en œuvre son plan d'investissement de 1 milliard \$, sur cinq ans, pour déployer les services Internet Fibe Gigabit, Télé Fibe et CraveTV, ainsi que son réseau sans fil LTE dans plusieurs régions urbaines et rurales, dont le secteur Innovation Alley de Winnipeg, les villes de Thomson, Flin Flon et Brandon, et le port arctique de Churchill. Les clients du Manitoba profitent déjà de vitesses Internet jusqu'à 20 fois supérieures à celles qui étaient offertes auparavant.



Modernisation au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest

Northwestel Inc. a transformé le paysage des télécommunications dans le Nord canadien au cours des cinq dernières années grâce à un plan de modernisation assorti d'un budget de 230 millions \$. L'entreprise a lancé des services atteignant une vitesse de 250 Mbit/s (mégabits par seconde) à Whitehorse et à Yellowknife, ainsi que le sans-fil 4G, des services téléphoniques modernes et une vitesse Internet d'au moins 15 Mbit/s dans les 59 collectivités desservies par des réseaux terrestres dans le Nord.

Northwestel est aussi le principal employeur du Nord canadien dans le domaine de la haute technologie et collabore avec de nombreux partenaires gouvernementaux pour concrétiser d'importants projets qui favoriseront les communications entre les collectivités locales. Elle a été choisie pour exploiter et entretenir le service par fibre optique du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest dans la vallée du Mackenzie, la première liaison optique au-delà du cercle polaire arctique. Les citoyens de six collectivités des Territoires du Nord-Ouest auront ainsi accès à de meilleurs services de télécommunications et pourront tirer parti de nouvelles perspectives économiques.

Northwestel sert plus de 121 000 habitants dans 96 collectivités, dont 46 sont accessibles seulement par la voie des airs. La clientèle est très diversifiée et répartie sur un vaste territoire : 70 % des collectivités comptent moins de 500 habitants, et 40 % de tous nos clients habitent à Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit, les centres gouvernementaux et économiques du Nord canadien. Northwestel dessert la plus grande zone d'exploitation de toutes les entreprises de télécommunications en Occident, couvrant la région la plus éloignée et accidentée du Canada.

NORTHWESTEL INC. A TRANSFORMÉ LE PAYSAGE DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS DANS LE NORD CANADIEN
AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES GRÂCE À UN PLAN
DE MODERNISATION ASSORTI D'UN BUDGET DE 230 MILLIONS \$

Internet haute vitesse dans toutes les collectivités du Nunavut

Le projet Tamarmik Nunaliit (« chaque collectivité » en inuktitut) de Northwestel permettra d'accélérer le service Internet et d'en accroître la capacité, en plus d'améliorer l'accès aux services gouvernementaux offert dans toutes les collectivités du Nunavut d'ici 2019. Les 49,9 millions \$ reçus du gouvernement fédéral permettront à Northwestel d'installer de nouvelles stations de communications par satellite et des nœuds réseau dans chacune des 25 collectivités du Nunavut.

Ce nouveau réseau large bande offrira un accès ouvert et rapide. Le gouvernement du Nunavut pourra tirer parti de cette nouvelle infrastructure pour offrir de nouvelles occasions à toutes les collectivités, entre autres un meilleur accès en ligne aux services d'éducation, aux soins de santé et à d'autres services essentiels.

GRI 203-2

Ce réseau d'accès ouvert favorisera l'essor économique du Nunavut. Les propriétaires de petites entreprises pourront tirer parti de nouveaux outils en ligne pour offrir leurs services et exploiter leurs commerces. Les fournisseurs de services Internet (FSI) pourront aussi se raccorder au réseau à des prix de gros plus avantageux dans toutes les collectivités pour offrir de nouvelles options à leurs clients.



Source : Sam Reimer, technicien, épissage de câbles à Northwestel

Sur cette photo, le technicien Burt Stephens et son équipe travaillent sur une série de transferts de poteaux près de Carcross, au Yukon.



Appuyer une industrie des médias entièrement canadienne

Le rôle de Bell dans la création d'occasions de développement économique pour le secteur clé des médias canadiens va bien au-delà de l'accès à des réseaux et services large bande évolués, des chaînes de télévision, des stations de radio et des plateformes de diffusion en ligne comme Bell Télé Fibe, CraveTV, Alt Télé et l'application iHeartRadio. Principal employeur privé de l'industrie canadienne des médias, Bell Média investit environ 900 millions \$ par année dans des émissions canadiennes originales en français et en anglais. Ces investissements fournissent du travail à des comédiens, des personnalités de la radio et de la télévision, des techniciens, des auteurs-producteurs, des réalisateurs, des artistes et des artisans canadiens, ainsi qu'à de nombreux autres spécialistes et fournisseurs du secteur des médias au pays.

Les productions canadiennes internes et externes de Bell Média se traduisent également par des possibilités appréciables d'accroissement des exportations. Des auditoires du monde entier regardent avec intérêt des succès purement canadiens tels que la série *Cardinal* de CTV. Le nouveau concours de musique *The Launch* de Bell Média sera bientôt distribué à l'étranger et servira de modèle pour la production de séries semblables dans d'autres pays dans le cadre d'un accord conclu avec Sony Pictures Television. Les plateformes numériques telles que CraveTV aident les Canadiens à découvrir de grandes productions canadiennes, comme la série primée *Letterkenny*. Enfin, la première production théâtrale de Bell Média, *Bat Out of Hell : The Musical*, a été présentée d'abord au Royaume-Uni, en 2017, avant de connaître un grand succès en Amérique du Nord, puis de poursuivre sur sa lancée ailleurs dans le monde.

Ces réussites découlent directement de l'engagement pris par Bell d'aider l'industrie canadienne des médias à rester bien enracinée dans les milieux culturels et les communautés du Canada. En tant que l'un des plus importants supporteurs du secteur du cinéma, de la télévision et de la musique par le financement du développement, et à titre de vitrine des talents canadiens, Bell Média soutient des partenariats et des activités qui mettent en valeur l'industrie canadienne et fournissent aux talents canadiens des occasions de réussite sur les plans tant artistique que commercial.



Société

Notre engagement envers une société meilleure

Depuis plus de 138 ans, Bell prend part aux initiatives sociales dans toutes les régions où l'entreprise exerce des activités. Par exemple, c'est avec diligence que nous dialoguons avec les collectivités concernées lorsque nous érigeons de nouvelles tours de communications; nous nous assurons que nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement s'engagent à respecter nos normes élevées relatives à la conduite éthique des affaires et nous appuyons les projets fédéraux, provinciaux et municipaux qui contribuent à l'ensemble de la société canadienne.



L'immeuble situé à l'intersection des rues Notre-Dame Ouest et Saint-Jean, à Montréal, a été le siège social de Bell Canada de 1897 à 1929.



Pendant plus de 80 ans, à partir de 1929, le siège social de Bell a été situé au 1050, côte du Beaver Hall, à Montréal.



Aujourd'hui, nous conservons des espaces côte du Beaver Hall, mais le siège social de l'entreprise se trouve à L'Île-des-Sœurs, à Verdun.



Réagir aux pannes et aux situations d'urgence

Les techniciens de Bell sont sur la ligne de front lorsque des conditions météo extrêmes perturbent les services de communications et travaillent sans relâche pour que nos clients demeurent en contact et en sécurité.

Lorsque de nombreuses collectivités ont été touchées par les importantes inondations survenues dans plusieurs provinces, en mai, les membres des équipes Services extérieurs, Réseau et Gestion des urgences de Bell ont travaillé sans relâche, jour et nuit, pour rétablir et assurer les services. Pour leur part, les équipes de Bell Média mettaient tout en œuvre pour bien informer la population des collectivités sinistrées. En 2017, nous avons aussi collaboré étroitement avec la Croix-Rouge et donné 100 000 \$ au fonds d'aide aux victimes des inondations. Nous avons également donné 50 000 \$ à la Croix-Rouge pour appuyer ses efforts afin de venir en aide aux victimes des gigantesques incendies de forêt survenus en juillet en Colombie-Britannique.

En août, lorsque des incendies de forêt ont entraîné l'évacuation d'environ 6 000 personnes dans le nord du Manitoba, les membres de l'équipe de Bell MTS ont fait le nécessaire pour assurer le fonctionnement ininterrompu des services de communications des premiers intervenants et des équipes d'intervention en cas d'urgence. Ils ont également fourni des accès Internet Wi-Fi, des bornes de recharge mobiles et des services de télévision aux occupants des refuges d'urgence. De plus, Bell MTS a offert des services interurbains gratuits au Manitoba aux clients touchés par ces incendies.

Nous avons également collaboré avec la [Fondation des dons sans fil du Canada](#) pour faciliter le don de téléphones mobiles à l'UNICEF et à la Croix-Rouge canadienne qui intervenaient après les ouragans destructeurs survenus dans les Antilles et le sud des États-Unis.

Chez Bell, nous savons que les technologies de communications des organismes de sécurité publique du Canada doivent fonctionner parfaitement et en toute transparence. Depuis plus de 20 ans, nous avons déployé avec succès quelques-uns des plus grands réseaux vitaux de [radiocommunications bidirectionnelles](#) au Canada. Avec plus de 70 000 utilisateurs de services de radiocommunications de sécurité publique au Canada, parmi lesquels des employés du gouvernement et d'organismes de sécurité publique, nous avons un mandat clair de bien servir le public dans les situations les plus urgentes. Nos systèmes sont conçus et construits spécialement pour les communications de sécurité publique et se démarquent par leur tolérance aux pannes, leur grande disponibilité et leur haut niveau de sécurité. Nous avons la plus grande équipe indépendante de radiocommunications bidirectionnelles au Canada.



Bell conçoit également des fonctions réseau qui permettront aux personnes aux prises avec des situations d'urgence d'envoyer un message texte ou encore des photos ou des vidéos aux téléphonistes des services d'appels d'urgence 9-1-1, en plus des appels vocaux habituels. Bell offre le service 9-1-1 au Manitoba, en Ontario, au Québec, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve.





Santé et sécurité et sans-fil

Bell reconnaît que certains groupes peuvent s'inquiéter des effets possibles à long terme des réseaux de communications et des appareils sans fil sur la santé. De nombreuses études ont été menées ou se poursuivent afin d'évaluer si les téléphones, les réseaux et les tours sans fil présentent un risque possible pour la santé. Des études semblent établir des liens avec certaines affections, mais d'autres n'ont trouvé aucune relation entre l'utilisation de téléphones mobiles et des effets néfastes sur la santé.

Le ministère fédéral de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (ISDE) est chargé d'approuver le matériel qui émet des radiofréquences et d'évaluer sa conformité. Il applique à cet égard la norme sur l'exposition aux émissions de radiofréquences fondée sur le Code de sécurité 6 de Santé Canada, qui établit les limites d'exposition aux radiofréquences à la maison ou au travail. Ce code indique également les règles de sécurité applicables pour l'installation et le fonctionnement des appareils qui émettent des champs de radiofréquences, comme les téléphones mobiles, les technologies Wi-Fi et les antennes de stations de base. ISDE a rendu la conformité au Code de sécurité 6 obligatoire pour tous les promoteurs et les exploitants d'installations de radiocommunications.

Bell Mobilité est également membre de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), qui assure une veille de la recherche scientifique réalisée à l'échelle mondiale en matière de technologies mobiles. Nous rencontrons régulièrement d'autres entreprises de télécommunications dans le cadre de groupes de travail de l'ACTS afin d'examiner les problèmes éventuels, dans le but, par exemple, de répondre aux préoccupations des collectivités quant à l'emplacement des nouveaux sites de télécommunications, à mesure que nous poursuivons l'expansion de nos réseaux pour satisfaire les besoins de couverture ou de capacité. Avant d'entreprendre toute acquisition de terrain pour un nouveau site de tour, Bell cherche à placer les antennes sur des structures existantes telles que des édifices en hauteur et des tours qui existent déjà, là où c'est techniquement possible. Bell se conforme entièrement aux directives d'ISDE en matière de consultations publiques et municipales énoncées dans la politique CPC-2-0-03, 5^e édition, Systèmes d'antennes de radiocommunications et de radiodiffusion.

GRI 413-1

Avant de faire l'acquisition d'une propriété pour un nouveau site de télécommunications, Bell collabore avec les autorités de la collectivité afin de déterminer les préférences locales et de passer en revue les protocoles établis. Nous entretenons des dialogues fructueux avec les municipalités, les organismes provinciaux et fédéraux et les communautés autochtones afin d'apaiser les préoccupations locales concernant l'emplacement, l'exploitation et la conception des tours. Nous menons aussi des consultations publiques exhaustives concernant les sites proposés d'antennes sans fil. Bell organise régulièrement des journées d'accueil, des réunions publiques et des consultations écrites dans des collectivités partout au pays pour fournir des renseignements et comprendre les points de vue locaux sur les sites proposés d'installation de tours.



Des antennes sont dissimulées dans un clocher de l'église Notre-Dame, sur la rue Notre-Dame, à L'Ancienne-Lorette (Québec). La flèche a été modifiée afin d'installer deux antennes dirigées dans deux directions.



Gérer la chaîne d'approvisionnement

Tout achat de biens et de services peut avoir des répercussions économiques, sociales ou environnementales. Nous surveillons et gérons attentivement les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement afin d'en atténuer les effets néfastes. Cet aspect est particulièrement important, car nous ne fabriquons aucun des appareils destinés aux services que nous offrons aux clients.

Nous faisons affaire avec un nombre limité de fabricants, dont certains dominent le marché mondial. En raison de la multiplication des mécanismes d'approvisionnement et de distribution à l'échelle mondiale, les entreprises doivent être au fait des problèmes environnementaux, éthiques et liés aux droits de la personne pouvant survenir dans leur chaîne d'approvisionnement.

Le groupe centralisé responsable des achats chez Bell contrôle l'approvisionnement stratégique des biens et services, ce qui permet à l'entreprise de gérer efficacement les relations avec diverses catégories de fournisseurs, y compris les fabricants, les distributeurs, les entrepreneurs et les consultants.

Bell gère activement des outils normalisés d'évaluation de la performance du processus d'approvisionnement, qui comprennent par exemple une évaluation globale des risques, un questionnaire sur la responsabilité d'entreprise pour les fournisseurs et un processus de vérification qui prévoit la prise de mesures correctives et une surveillance continue. Nous tenons également compte de divers critères écologiques dans la sélection de nos produits et services, comme la consommation d'énergie, la recyclabilité et les certifications environnementales, ainsi que de divers attributs liés aux droits de la personne et du travail, à la santé et à la sécurité, et aux principes éthiques.

GRI 205-1

Responsabilité des fournisseurs

Les politiques de Bell, entre autres la [Politique de l'environnement](#), exigent que nous recherchions des fournisseurs qui montrent un ferme engagement envers la responsabilité d'entreprise en adoptant des principes rigoureux en matière d'environnement, de santé et sécurité, de travail et d'éthique.

Tous les nouveaux contrats de Bell obligent les fournisseurs à respecter des normes conformes au [Code de conduite des fournisseurs](#) de Bell (mis en œuvre en 2007), qui établit clairement que le fournisseur doit prendre des mesures raisonnables pour respecter les exigences du code dans ses propres activités et ses propres chaînes d'approvisionnement. Bell utilise un questionnaire détaillé pour évaluer les fournisseurs au cours du processus de sélection et pour améliorer les politiques des fournisseurs existants. Ensemble, la Politique d'approvisionnement, le Code de conduite des fournisseurs et le questionnaire constituent la base de l'évaluation des fournisseurs.

GRI 412-3, 414-1

Pour en savoir plus sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement, veuillez vous reporter à la fiche d'information Approvisionnement responsable de la [section Responsabilité](#) de notre site Web.

Pour des renseignements additionnels sur notre initiative relative à la diversité chez nos fournisseurs, veuillez vous reporter à la section sur la [diversité](#) du présent rapport.



Contrôle préalable des produits

Au-delà de l'approche des fournisseurs à l'égard des pratiques d'affaires responsables, nous nous attardons aussi à des produits particuliers par l'intermédiaire de notre programme de critères de développement durable, dont nous étendons constamment le champ d'application.

Depuis 2011, nous adhérons rigoureusement à un ensemble de critères de développement durable applicables aux téléphones mobiles et aux éléments connexes, y compris les piles, les chargeurs et l'emballage. Ces critères touchent l'utilisation de substances toxiques et de minerais de conflit, la recyclabilité des matières, l'identification des plastiques, l'efficacité énergétique et l'impact sur notre empreinte carbone.

Nous avons ajouté à nos modèles de contrats des critères de développement durable qui s'appliquent non seulement aux téléphones mobiles, aux modems et aux récepteurs de télévision, mais aussi aux cartes SIM, aux ordinateurs portatifs et aux accessoires de téléphones mobiles. Tous nos contrats d'achat de biens matériels que nous revendons aux clients ou que nous utilisons à l'interne appliquent maintenant des critères relatifs aux emballages durables.

Bell participe à un programme volontaire d'efficacité énergétique des décodeurs, appelé CEEVA (Canadian Energy Efficiency Voluntary Agreement), qui repose sur les normes Energy Star.

Minerais de conflit

De nombreux appareils électroniques contiennent de petites quantités de métaux – comme le tantale, l'étain, le tungstène et l'or – qui sont dérivés de minerais désignés en vertu des lois des États-Unis comme des « minerais de conflit » parce qu'ils sont souvent extraits dans des conditions de violation des droits. Bell partage les préoccupations de nombreuses entreprises du secteur des produits électroniques et des télécommunications selon lesquelles l'utilisation de minerais de conflit peut financer ou soutenir, directement ou indirectement, des groupes armés en République démocratique du Congo (RDC) ou dans des pays voisins.

Nous jugeons inacceptables l'exploitation et le commerce de minerais qui alimentent des conflits armés et qui entraînent des violations des droits de la personne. Notre politique et notre pratique consistent à tout mettre en œuvre pour tenter de nous assurer que nos fournisseurs s'approvisionnent de manière responsable en minerais de conflit. De concert avec la Global eSustainability Initiative ([GeSI](#)) et le groupe de mise en œuvre de l'Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC), maintenant appelée Responsible Business Alliance ([RBA](#)), Bell collabore depuis 2005 avec d'autres entreprises de télécommunications afin d'élaborer une approche globale au sein de l'industrie en ce qui a trait aux enjeux propres à la chaîne d'approvisionnement, y compris les minerais de conflit.

GRI 102-12

En 2011, nous avons demandé à nos principaux fournisseurs d'équipements électroniques de mettre en œuvre des processus et des mécanismes de contrôle, afin d'éviter d'utiliser dans les produits qu'ils fournissent à Bell des minerais qui pourraient contribuer directement ou indirectement au financement ou à l'avancement de groupes armés en RDC ou dans des pays voisins. Aujourd'hui, nous continuons d'entretenir un dialogue avec les fournisseurs à ce sujet.

Nous suivons également de près les développements liés aux minerais de conflit à titre de membre de la RBA, qui soutient les initiatives visant à améliorer la transparence et la traçabilité des minerais dans le processus d'approvisionnement au moyen du programme de fonderies sans conflit. Nous participons en particulier à l'initiative appelée Responsible Minerals Initiative ([RMI](#), auparavant la CFSI) de la RBA. Cette initiative est maintenant l'une des ressources les plus consultées et les plus respectées par les entreprises qui désirent intégrer les enjeux des minerais de conflit à leurs chaînes d'approvisionnement. Le processus d'assurance de minerais responsables ([Responsible Minerals Assurance Process](#)) permet à Bell d'obtenir un audit indépendant sur les fonderies et les raffineries qui peuvent faire l'objet de vérifications afin de confirmer la présence de systèmes d'approvisionnement responsable en minerais conformes aux normes mondiales actuelles.

Électrification des transports

L'utilisation de véhicules à essence ou diesel pour se rendre au travail ou accomplir ses tâches contribue à augmenter l'empreinte carbone du Canada et produit un effet néfaste sur la qualité de l'air extérieur. De plus, des données indiquent que le remplacement des moteurs à explosion par des moteurs électriques dans les véhicules contribuera à l'atteinte de l'objectif du gouvernement fédéral visant à améliorer la qualité de l'air en réduisant les émissions de gaz à effet de serre (GES) de 17 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030, par rapport aux niveaux de 2005¹.

LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE BELL ONT ACCÈS À UN RÉSEAU DE 54 BORNES DE RECHARGE POUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES SUR LES TERRAINS DES IMMEUBLES DE L'ENTREPRISE

Au Canada, l'industrie des transports venait au deuxième rang des principales sources d'émissions de GES en 2015, soit 24 % (173 Mt d'équivalent CO₂) du total des émissions produites dans l'ensemble du pays². Bell est en mesure de faire partie de la solution, puisqu'elle possède un grand parc de véhicules affectés à l'exploitation du réseau. Comme le remplacement de seulement un million de voitures à moteur à explosion par des voitures électriques réduirait les émissions de GES de 3,4 millions de tonnes par année, nous avons commencé à étudier de près l'électrification possible des transports. Nous avons collaboré avec l'Institut du véhicule innovant (IVI) pour faire l'essai de cinq véhicules électriques de notre parc de véhicules pendant trois semaines. L'essai s'est révélé concluant.



Bell appuie la politique du gouvernement du Québec visant à atteindre 100 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables d'ici 2020, ainsi que l'objectif de l'Ontario, c'est-à-dire 5 % de véhicules électriques ou à hydrogène d'ici 2020³. Dans le cadre du programme [Branché au travail](#) et avec la collaboration de Transition énergétique Québec, nous avons installé 50 bornes de recharge de véhicules électriques à l'intention de nos employés qui travaillent dans 13 immeubles de Bell au Québec. Ces bornes utilisent la technologie IdO de Bell Mobilité dans le cadre d'un partenariat qui réunit Bell, AddÉnergie et la province de Québec pour promouvoir la transformation des transports dans cette province. Nous avons commencé par installer deux bornes de recharge de véhicules électriques à Scarborough, en Ontario, et nous prévoyons en ajouter 25 autres à divers endroits de cette province en 2018. On compte aussi deux bornes de recharge à Winnipeg.

1 http://www.fsds-sfdd.ca/index_fr.html#/fr/detail/all/sector:Transportation
2 <https://www.canada.ca/content/dam/eccc/documents/pdf/cesindicators/greenhouse-gas-emissions/greenhouse-gas-emissions-fr.pdf>
3 <https://news.ontario.ca/moe/fr/2017/02/ontario-rend-les-vehicules-electriques-plus-abordables.html>.





Environnement

Bell a été maintes fois récompensée pour son rôle de premier plan en matière d'environnement. Son leadership s'appuie sur un large éventail de programmes novateurs (immeubles écologiques, sources d'énergie renouvelable, etc.) et s'étend bien au-delà de l'entreprise, notamment par l'entremise des exigences contractuelles qu'elle impose à ses fournisseurs, ou encore des services comme la vidéoconférence, qui permettent à ses clients d'atteindre leurs propres objectifs environnementaux.



Notre vision environnementale

La protection de l'environnement est au cœur de notre approche en matière de responsabilité d'entreprise et de l'objectif de Bell d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Cet engagement cadre à la fois avec nos impératifs stratégiques et notre détermination à réduire notre empreinte carbone et à protéger l'environnement dans chacune de nos activités. Notre Politique environnementale, dont la première version remonte à 1993, reflète les valeurs des membres de notre équipe, de même que les attentes des clients, des investisseurs et de la société en général.



BELL MET EN ŒUVRE ET MAINTIENT DES PROGRAMMES VISANT À RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE SES ACTIVITÉS DEPUIS PLUS DE 20 ANS

Notre vision environnementale

Leadership en environnement

Depuis plus de 20 ans, Bell met en œuvre et maintient des programmes visant à réduire l'impact environnemental de ses activités. Notre système de gestion environnementale est certifié conforme à la norme ISO 14001 depuis 2009, ce qui fait de Bell la première entreprise de télécommunications canadienne à avoir obtenu cette certification. Nos efforts soutenus pour conserver cette certification et notre performance générale sur le plan de la protection de l'environnement ont été soulignés par de nombreux organismes externes.

Par exemple, Bell est intégrée depuis 2015 à l'indice Euronext Vigeo World 120 (indice regroupant les 120 entreprises les plus avancées en Europe, en Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique), à l'indice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Global (qui regroupe les entreprises d'Europe, d'Amérique du Nord et de la région Asie-Pacifique qui présentent les meilleurs bilans sur le plan de la responsabilité sociale d'entreprise) et aux indices STOXX^{MD} Global ESG Leaders du groupe Deutsche Börse (large éventail d'indices de développement durable et de responsabilité d'entreprise auxquels les investisseurs peuvent se reporter pour concevoir leurs investissements durables).

NOTRE SYSTÈME DE GESTION ENVIRONNEMENTALE
EST CERTIFIÉ CONFORME À LA NORME ISO 14001 DEPUIS 2009

Cette reconnaissance témoigne du fait qu'un grand nombre de nos services et processus permettent de réduire notre empreinte carbone et celle de nos clients, depuis les services de conférence audio et vidéo, qui remplacent les voyages d'affaires, jusqu'à l'[informatique en nuage](#), en passant par la [virtualisation](#) et les [pratiques durables en matière de gestion du parc immobilier](#).

Le secteur des solutions de services d'affaires, dont Bell est un chef de file, peut apporter une contribution essentielle aux initiatives visant à réduire les émissions de carbone. Les gains d'efficacité engendrés par ses solutions de services d'affaires permettent à Bell d'atténuer sa propre empreinte carbone, tandis que les services offerts par l'entreprise donnent à ses clients et à ses partenaires en amont et en aval de sa chaîne d'approvisionnement des outils pour réaliser leurs stratégies de réduction du carbone.

Leadership en environnement



Mac Balacano
Spécialiste, responsabilité d'entreprise et environnement

[Les 30 leaders du développement durable de moins de 30 ans](#) de Corporate Knights.

Défis environnementaux

Nos défis environnementaux les plus importants sont la gestion des déchets, notamment la récupération des appareils électroniques, ainsi que la gestion de l'équipement pétrolier et la consommation d'énergie et les émissions de carbone connexes.

Deux de ces défis (soit la récupération des appareils électroniques ainsi que la consommation d'énergie et les émissions de carbone connexes) dépendent également de facteurs externes, ce qui les rend encore plus difficiles à relever. Nos activités consomment de l'énergie, en particulier dans nos centres de données, mais c'est aussi le cas de chacun des appareils que nos clients utilisent pour se connecter à nos réseaux. À mesure qu'ils gagnent en puissance, les téléphones intelligents et les autres appareils consomment plus d'énergie. Nous poursuivons l'expansion de notre couverture réseau dans le but de fournir un accès transparent et des services plus rapides pour ces appareils. Le remplacement des infrastructures désuètes par des technologies modernes comme les réseaux optiques génère plus de déchets. De même, de nos jours, les clients renouvellent leurs appareils plus souvent, ce qui crée un flux continu de déchets électroniques. Comme nous vendons ces technologies, nous sommes conscients que nous avons aussi le devoir de limiter au minimum le nombre d'appareils désuets expédiés dans des centres d'enfouissement. Le suivi de ces enjeux exige un système de gestion dynamique et réactif.

Les réservoirs de produits pétroliers de Bell jouent un rôle essentiel pour combler les besoins quotidiens de chauffage de nos installations et alimenter nos génératrices d'urgence. Ces réservoirs constituent des actifs critiques lors de situations d'urgence comme la tempête de verglas de 1998, qui a causé des pannes de courant prolongées dans certains secteurs de la région de Montréal.

Pour en savoir plus sur le sujet, veuillez consulter [Gestion de l'équipement des produits pétroliers](#) dans la [section Responsabilité](#) de notre site Web.



Une technologie novatrice de réfrigération au CO₂ fournie par notre partenaire, [Carnot](#), assure le refroidissement de ce serveur dans un de nos centres de données.



Défis environnementaux

Gestion de notre empreinte carbone

GRI 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Chez Bell, nous nous efforçons d'économiser de l'énergie et de réduire nos émissions de gaz à effet de serre (GES), notamment en améliorant l'efficacité énergétique de nos installations, en utilisant des outils de réunions futées tels que VidéoZone pour éviter les déplacements, et en mettant en œuvre des programmes officiels pour minimiser le temps pendant lequel nos véhicules tournent au ralenti. De plus, nous apportons un soutien visible à des initiatives environnementales de plus grande envergure, comme l'événement Une heure pour la Terre, durant lequel l'éclairage et les enseignes sont éteints dans la plupart des immeubles et principaux sites de Bell au Canada, comme le Centre Bell à Montréal.

Il existe un consensus scientifique sur le fait que les émissions de gaz à effet de serre générés par l'homme, et plus particulièrement de dioxyde de carbone (CO₂), sont un facteur déterminant des changements climatiques. Chez Bell, nous avons compris depuis longtemps que l'utilisation de nos produits et services contribue à lutter contre les changements climatiques, en réduisant l'empreinte carbone de nos activités et de celles de nos clients. Mieux encore, nous comprenons que notre participation à des initiatives de protection de l'environnement génère des retombées positives pour notre entreprise. Nos efforts de réduction des émissions de carbone nous aident à diminuer notre consommation de carburant et d'électricité et soutiennent également l'un de nos impératifs stratégiques : établir une structure de coûts concurrentielle. Ainsi, nos initiatives de réduction des émissions de carbone ont un impact positif tangible sur les résultats de Bell.

EN 2008, NOUS AVONS CRÉÉ LE CONSEIL DE L'ÉNERGIE, UN COMITÉ FORMÉ DE MEMBRES DE LA DIRECTION, DANS LE BUT DE SOUTENIR LA POLITIQUE DE BELL RELATIVE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET D'ATTEINDRE LES OBJECTIFS DE L'ENTREPRISE EN MATIÈRE D'ÉMISSIONS DE CARBONE

Nous souscrivons aux conclusions de la Global eSustainability Initiative (GeSI), publiées dans le rapport [SMARTer 2030](#) en juin 2015. Dans son étude, la GeSI a évalué qu'un déploiement généralisé des solutions de services d'affaires permettrait d'économiser jusqu'à 10 fois les émissions de carbone générées par ce secteur d'ici 2030.

Dans le but de soutenir la politique de Bell relative aux changements climatiques et d'atteindre nos objectifs en matière d'émissions de carbone de Bell, nous avons créé en 2008 le Conseil de l'énergie, un comité formé de membres de la direction qui relève du Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité ([SSSEC](#)). Ce comité a pour mandat spécifique de définir et de mettre en œuvre des initiatives d'économie d'énergie touchant notre parc de véhicules, nos immeubles, nos réseaux de télécommunications, notre infrastructure TI et notre programme de déplacements d'affaires.

Nous mettons également en œuvre des mesures incitatives alignées sur nos objectifs environnementaux et les effets positifs de ces mesures sont déjà quantifiables. Par exemple, en 2017, nous avons économisé 33,04 GWh d'électricité, soit 3 800 tonnes d'équivalent CO₂, dans nos immeubles, nos centres de données et nos réseaux, alors même que notre entreprise était en croissance.

Nous avons un objectif fondamental à long terme à l'égard du développement de solutions d'affaires, comme les services en nuage et la virtualisation, qui réduisent l'empreinte carbone, tant celle de nos clients que la nôtre. L'un des moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif consiste à favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat en participant à des grappes de technologies propres telles qu'[Écotech Québec](#), qui visent à accélérer le développement de technologies propres. Par ces partenariats, Bell souhaite soutenir l'innovation locale et créer des liens avec des entrepreneurs en technologies propres afin d'améliorer sa performance sur le plan environnemental. Grâce à son partenariat avec Écotech Québec, Bell peut également accéder à des grappes de technologies propres de premier plan dans 12 pays par l'intermédiaire d'International Cleantech Network.

Environnement >

Gestion de notre empreinte carbone

Bell donne l'exemple en employant dans le cadre de ses propres activités quelques-unes des nombreuses méthodes pratiques qui permettent aux solutions de services d'affaires d'offrir des moyens simples et astucieux d'accroître la productivité tout en réduisant les coûts énergétiques et les émissions de GES. Voici quelques-unes de nos initiatives :

- **Virtualisation et informatique en nuage** afin d'encourager l'utilisation optimale de l'espace, de l'énergie et des sources de refroidissement en regroupant les serveurs et les unités de stockage
- **Contrôles électroniques jumelés aux réseaux de communication** afin de réduire la consommation d'énergie dans les immeubles
- **Applications Internet des objets (IdO)** afin d'améliorer la surveillance et le contrôle de l'équipement industriel et de tous les types d'appareils électriques courants
- **Systèmes de télémétrie** pour les véhicules afin de réduire la marche au ralenti des moteurs et d'optimiser les itinéraires des véhicules commerciaux
- **Services de téléconférence** afin de réduire les besoins de déplacements
- **Réseaux sociaux** afin de faciliter le covoiturage et le partage de véhicules.

Nos infrastructures et installations vitales doivent fournir un environnement uniforme, sécurisé et fiable pour l'exploitation de nos réseaux et de notre infrastructure TI, et offrir un milieu de travail convenable aux membres de notre équipe. Nos activités d'exploitation sont tributaires de la façon dont nous protégeons nos réseaux et nos autres infrastructures et installations contre les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre et les événements météorologiques violents, comme les tempêtes de verglas, de neige ou de vent, les inondations, les ouragans, les tsunamis et les tornades. Les scientifiques s'entendent généralement pour affirmer que les changements climatiques à l'échelle planétaire pourraient accroître certaines de ces menaces, y compris la fréquence et la gravité des phénomènes météorologiques.

Notre approche comprend également l'évaluation des risques et des possibilités liés aux changements climatiques afin de tirer parti des produits et services de Bell pour réduire les émissions de carbone. Cela implique que l'on détermine l'effet potentiel des conditions météorologiques extrêmes sur nos activités en collaboration avec l'équipe Continuité des affaires afin d'évaluer les menaces, les vulnérabilités et les effets sur nos activités, et de mettre au point des plans d'atténuation des risques. Nous surveillons les projets de lois, de politiques et de règlement actuels ou à venir sur les changements climatiques qui pourraient toucher l'entreprise et présentons nos constatations deux fois par an au [Comité SSSEC](#).

En ce qui a trait aux actifs, les risques et les possibilités liés à nos immeubles, nos réseaux et notre parc de véhicules sont évalués par nos équipes responsables des immeubles, de la gestion des risques et de la continuité des affaires. Les immeubles et les réseaux sont d'abord classés selon leur degré d'importance pour la fourniture continue des principaux services de communication. Cette évaluation entraîne la mise au point de plans d'atténuation des risques et d'amélioration de l'exploitation. Les catastrophes naturelles et les coûts énergétiques sont les principaux aspects examinés dans les évaluations des risques et des possibilités.

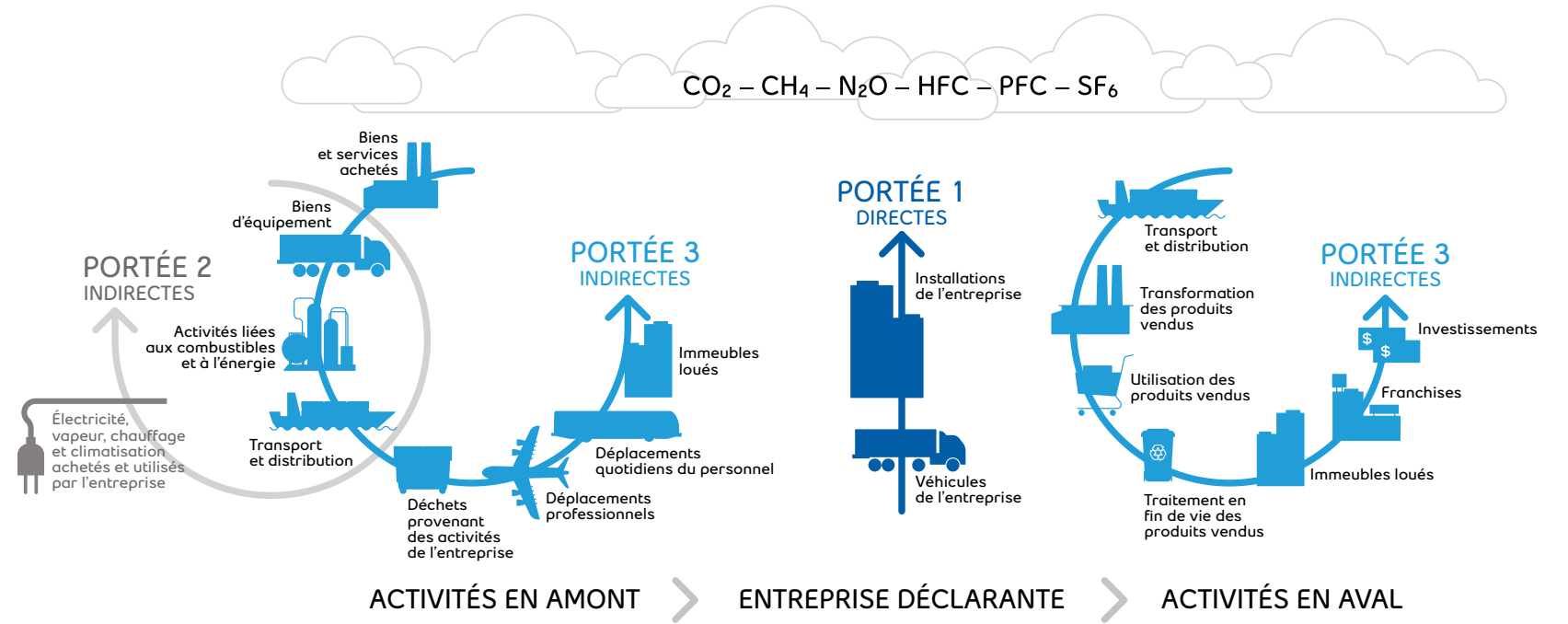
Depuis 2004, nous produisons chaque année un rapport sur notre empreinte carbone, nos initiatives de réduction des émissions de carbone et les risques et possibilités liés aux changements climatiques par l'intermédiaire du [CDP](#) (organisme anciennement appelé « Carbon Disclosure Project »). Le CDP représente plus de 650 planificateurs financiers, conseillers, gestionnaires d'avoirs et investisseurs institutionnels qui gèrent des actifs dont la valeur totale s'élève à 87 billions \$ US. BCE a obtenu le statut « Leadership » au sein du CDP et s'est classée parmi les 10 entreprises canadiennes les mieux cotées sur le plan de l'environnement en 2017.

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

En tant qu'entreprise citoyenne responsable, Bell prend très au sérieux sa responsabilité à l'égard du contrôle et, si possible, de la réduction de ses émissions de GES. Il est possible de vérifier les données fournies et les hypothèses posées dans notre [rapport sur les émissions de gaz à effet de serre](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.

Comme cela est mentionné ailleurs dans ce rapport (voir la section sur [l'importance du modèle d'affaires](#)), l'intégration verticale de Bell, qui englobe les activités d'installation et de construction, souvent confiées en sous-traitance par d'autres entreprises de télécommunications, a une incidence sur notre production d'émissions de GES de portée 1 (émissions directes). De plus, notre diversification dynamique dans le secteur de la radiodiffusion et dans d'autres secteurs d'activité afin de maintenir notre taux de croissance a une incidence sur nos émissions de portée 2 (émissions indirectes).

Comparée à 2016, l'empreinte carbone de Bell a augmenté de 54,6 kilotonnes (+18 %) en 2017. La plus grande part de cette hausse est attribuable aux émissions de portée 2, qui ont augmenté de 47,4 kilotonnes (+27 %). La consommation d'électricité de Bell a augmenté de 5 %, ce qui est dû en grande partie à la croissance de nos activités au cours des dernières années. L'expansion de nos services sans fil et sur fil a eu notamment une grande incidence sur notre consommation d'électricité. De plus, la plus grande part de la hausse des émissions de portée 2 est attribuable à un changement dans la répartition de notre consommation par province.



D'après une image tirée du site Web de GHG Protocol <http://www.ghgprotocol.org/blog/you-too-can-master-value-chain-emissions>.

Nos émissions de carbone provenant de sources de portée 1 ont augmenté de 5,9 kilotonnes (+5 %) par rapport aux émissions de 2016. Malgré une économie de 0,25 million de litres de carburant découlant de certaines mesures d'économie d'énergie, la croissance de nos activités s'est traduite par une hausse de 0,80 million de litres de la consommation totale de carburant de nos véhicules. Les températures moyennes moins élevées qu'en 2016 constatées l'hiver dernier ont fortement influé sur la consommation de carburants fossiles de nos immeubles et le fonctionnement de nos génératrices en raison de besoins de chauffage accrus. En ce qui concerne nos émissions de portée 3, nos politiques d'entreprise et nos mécanismes de contrôle contribuent à limiter les déplacements et à inciter les membres de notre équipe à tirer parti de nos services de téléconférence et de vidéoconférence. De plus, l'embargo sur les déplacements imposé en 2016 a été levé au début de 2017. Des acquisitions récentes ont également exigé plus de déplacements en 2017. Globalement, ces mesures nous ont fait augmenter nos émissions de carbone de portée 3 de 1,3 kilotonnes (+15 %).

Effet de l'expansion des services sur fil

La forte croissance des services sur fil a fait augmenter notre consommation d'électricité en 2017. Par exemple, nous avons poursuivi l'expansion de la zone de couverture de notre service de fibre jusqu'à l'abonné, de sorte que nous pouvons maintenant servir plus de 3,7 millions de foyers et d'entreprises dans sept provinces. À la fin de l'année, la clientèle de notre service Internet haute vitesse affichait également une progression de 9 % par rapport à 2016, et nous comptons 15,9 % d'abonnés de plus à la télévision IP. De plus, avec les services d'hébergement de Bell, nos clients ont accès à la technologie la plus moderne offerte sur le plus grand réseau voix, données et sans fil au pays, qui rejoint maintenant 99 % de l'ensemble des entreprises et des citoyens du Canada. Nos centres de données fournissent, entre autres, des services d'hébergement et d'informatique en nuage aux plus grandes organisations du pays, ainsi que des outils de collaboration à distance comme la vidéoconférence et la téléconférence, des solutions qui gagnent en popularité auprès des organisations qui cherchent à améliorer leur productivité et à réduire leurs coûts. Bien que ces centres de données augmentent les besoins énergétiques de Bell, ils permettent aux clients de l'entreprise de réduire leur propre consommation d'énergie. Pour en savoir plus, consultez la page 65 de notre [rapport annuel](#).

Effet de l'expansion des services sans fil

L'expansion des services sans fil a aussi accru notre consommation d'électricité en 2017 à mesure que nous augmentions la portée et la qualité de nos réseaux mobiles pour offrir nos services à plus de clients et répondre à la demande croissante de bande passante. Cette augmentation de la demande est attribuable à la multiplication des téléphones intelligents, qui permettent aux utilisateurs de naviguer sur Internet, de regarder la télévision et de participer aux réseaux sociaux à l'aide des services mobiles. À la fin de l'année, nous comptons 7 % d'abonnés de plus à des services postpayés desservis par notre réseau LTE qu'en 2016, en raison de l'expansion rapide de notre réseau sans fil 4G LTE. Nous occupons également une position de chef de file dans le secteur en croissance rapide de l'IdO, qui permet d'interconnecter une vaste gamme d'appareils et d'applications qui transmettent et reçoivent des données qui empruntent toutes notre réseau.

Pour en savoir plus, consultez la page 58 de notre [rapport annuel](#).

ÉMISSIONS (2016-2017)¹

GRI 305-1, 305-2, 305-3

(EN KILOTONNES D'ÉQUIVALENT CO ₂)		DESCRIPTION DE LA PORTÉE		2017	2016
Portée 1	Émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell			134,76	128,88
Portée 2	Émissions indirectes de GES associées à la consommation d'énergie achetée (électricité, chaleur, vapeur et refroidissement)			221,46	174,04
Portée 3	Autres émissions indirectes de GES liées aux déplacements d'affaires du personnel de Bell ²			9,30	8,05
Total				365,52	310,97

CONSOMMATION D'ÉNERGIE EN 2017

GRI 302-1

	CONSOMMATION EN MWh ÉQUIVALENTS	CONSOMMATION EN GJ ÉQUIVALENTES
Carburant (portée 1)	546 027	1 965 539
Électricité (portée 2)	1 950 465	7 021 111
Total	2 496 492	8 986 650

1 PwC a produit pour cet indicateur une certification d'assurance de portée limitée. Veuillez vous reporter à la [Lettre de certification de PwC](#)

2 Les activités de voyages d'affaires comprennent les voyages par avion, par train, par véhicule de location et par véhicule personnel.

Énergie renouvelable

Au moins 55 %¹ des 1 950 465 MWh d'électricité que nous avons consommés en 2017 provenaient de sources renouvelables comme l'hydroélectricité et l'énergie éolienne, marémotrice et solaire. Parmi ces sources, l'hydroélectricité a compté pour 89 %. En 2017, le réseau de Bell a aussi généré environ 230 000 kWh d'énergie renouvelable provenant de sources d'énergie éolienne

et solaire. Nos neuf systèmes hybrides de piles solaires et de génératrices diesel installés dans le Nord canadien génèrent 80 000 kWh d'énergie renouvelable par année. Cela nous fait économiser 110 000 litres de diesel (soit environ 200 000 \$) et représente l'équivalent de 307 tonnes de CO₂. Pour en savoir plus sur nos initiatives en matière d'énergie renouvelable, veuillez consulter la fiche d'information sur [l'énergie renouvelable](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.

Projet d'énergie solaire au Labrador (2017-2019)

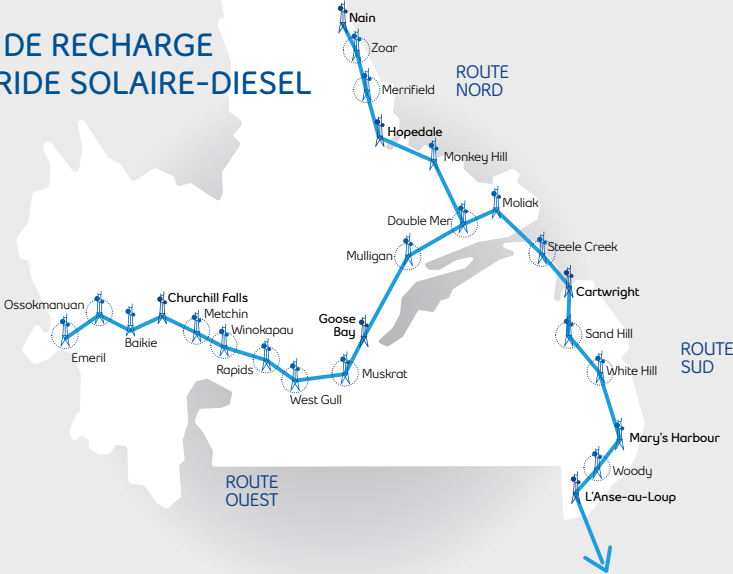
Réduction des coûts et de l'empreinte carbone des sites de radiodiffusion distants de Bell

À la fin de l'année 2017, Bell a mené à bien sa première mise à niveau de systèmes d'énergie solaire et d'alimentation en courant continu sur un site de radiodiffusion accessible uniquement par les airs, à Zoar, une localité du Labrador située à proximité de Nain (l'installation permanente la plus septentrionale de Terre-Neuve-et-Labrador, qui se trouve à 370 kilomètres par voie aérienne de Happy Valley-Goose Bay). Nous avons remplacé les anciens panneaux solaires de 4,8 kW par un nouveau système intelligent de 12,6 kW, ce qui a permis de faire passer la capacité du redresseur du système d'alimentation en courant continu sur place de 12 kW à 24 kW. De ce fait, le temps de fonctionnement des génératrices a diminué de 87 %. Au cours des deux prochaines années, nous procéderons à la mise à niveau des systèmes d'énergie solaire et d'alimentation en courant continu de trois autres sites distants de Bell au Labrador (à Double Mer, Mulligan et Merrifield Mountain).

Ce programme de modernisation de l'équipement solaire améliorera considérablement la fiabilité du réseau, tout en réduisant le temps de fonctionnement des génératrices ainsi que les coûts énergétiques et l'empreinte carbone de Bell.



SITE DE RECHARGE HYBRIDE SOLAIRE-DIESEL



1 Selon des calculs fondés sur les données de 2015 relatives à l'électricité au Canada (sommaire et tableaux d'intensité) du Rapport d'inventaire national 1990-2016 publié le 13 avril 2018 sur le [site Web de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques](#).



L'objectif d'économie d'énergie de Bell

Quelle que soit la façon dont nous définissons notre cible ultime, le programme d'économie d'énergie de Bell est un facteur important dans l'atteinte de nos objectifs de réduction des émissions. Ce programme est axé sur trois domaines : nos installations, notre parc de véhicules et l'utilisation de la technologie pour limiter le nombre de déplacements. Il accroît aussi notre compétitivité sur le plan des coûts en compensant l'augmentation des coûts énergétiques. L'équipe Bell a fait d'importants progrès à ce chapitre depuis 2008. En réduisant la consommation d'électricité dans nos installations, en améliorant l'efficacité énergétique de notre parc de véhicules et en utilisant les services téléphoniques et les outils de vidéoconférence et de conférence Web pour restreindre nos déplacements, nous avons évité l'émission de près de 60 kilotonnes (kt) d'équivalent CO₂ et économisé plus de 75 millions \$. Le tableau ci-dessous indique les économies cumulatives réalisées dans les trois domaines visés.

À titre de chef de file reconnu en matière d'environnement, Bell travaille à la mise au point d'une nouvelle approche d'établissement d'objectifs de réduction reposant sur une [méthodologie scientifique](#), en collaboration avec le CDP, un organisme mondial qui aide les entreprises à améliorer leurs initiatives de développement durable, et les différents partenaires de cet organisme, tels le World Resources Institute ([WRI](#)) et le Groupe AGÉCO. Cette méthodologie vise à limiter l'augmentation de la température à l'échelle planétaire à moins de 2 °C au-dessus du niveau précédant l'ère industrielle. Nous appliquerons cette méthodologie comme base pour déterminer comment de tels objectifs pourraient être atteints dans l'exploitation de Bell.

Nous prévoyons conclure cet ambitieux projet en 2020. Entre-temps, Bell a l'intention de mettre en œuvre des mesures d'atténuation visant à diminuer sa consommation de carburant et d'énergie et, par conséquent, réduire l'intensité de ses émissions annuelles de GES. Notre objectif à court terme est de réduire d'ici la fin de 2020 le ratio de nos émissions de GES des portées 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO₂) et de notre utilisation du réseau (en Po)¹ de 75 % par rapport au niveau de 2014.

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE (2008-2017)



ÉLECTRICITÉ

Énergie	323,93 GWh
Équivalent CO ₂	35,75 kilotonnes
Soit l'équivalent de...	l'électricité nécessaire pour alimenter 32 393 foyers pendant un an



CARBURANT

8,27 millions de litres
19,44 kilotonnes
150 333 pleins d'essence pour automobiles intermédiaires

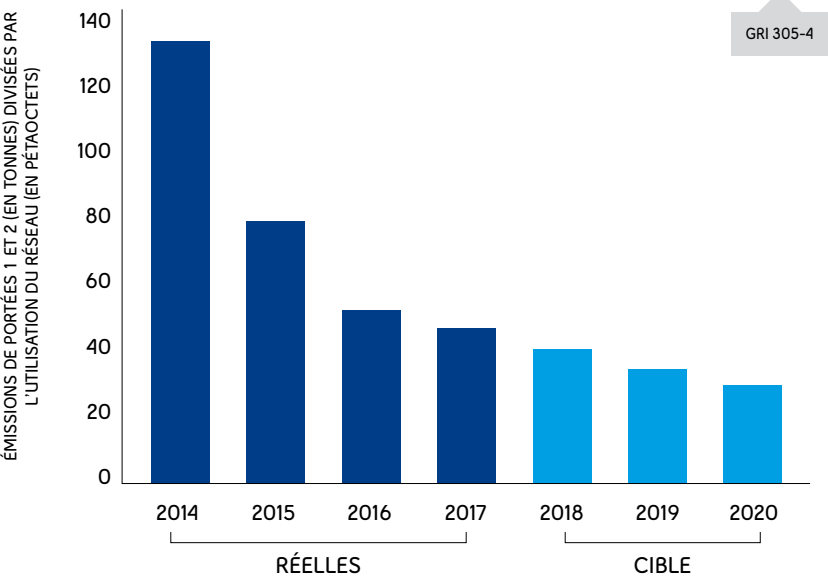


DÉPLACEMENTS

S. O.
4,66 kilotonnes
7 247 vols en avion d'un bout à l'autre du Canada

¹ L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les réseaux privés virtuels (RPV), les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service sans fil jusqu'au domicile, le trafic voix sur LTE, l'Internet des objets et l'utilisation par des grandes entreprises, au Canada et sur les réseaux de partenaires d'itinérance à l'international. Les télécommunicateurs utilisent des méthodologies différentes pour la collecte des données sur l'utilisation du réseau. De plus, comme le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur le volume de GES produit et sur la méthode de calcul et de classement de ces GES (comme mentionné dans la section sur [l'importance du modèle d'affaires](#)), la proportion proprement dite ne peut pas être utilisée pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs.

OBJECTIF DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES DE BELL

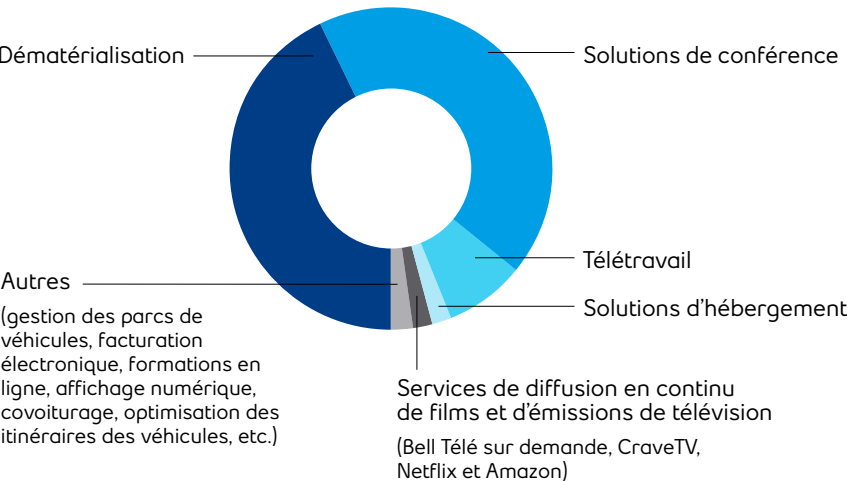


Cette cible d'intensité exprime de façon significative l'empreinte carbone de nos activités d'exploitation et tient compte de la capacité de réduction des émissions de carbone inhérente à nos produits et services. Il a été établi que l'utilisation des technologies de télécommunications (telles que les services en nuage, la virtualisation, la téléconférence, etc.) aide Bell à combattre les changements climatiques en réduisant l'empreinte carbone de ses activités et celle de ses clients¹. Bien que notre consommation d'énergie tende à s'accroître avec le temps, l'utilisation du réseau de Bell, une mesure qui vise à quantifier l'utilisation de nos technologies, augmente beaucoup plus rapidement, ce qui dénote des gains d'efficacité réseau considérables. Depuis 2014, le rapport entre nos émissions de GES et l'utilisation du réseau s'est amélioré de 65 % en trois ans.

Même si notre empreinte carbone s'accroît, nous aidons les clients à réduire leurs besoins énergétiques, à diminuer leurs émissions et à augmenter leur productivité de diverses façons, notamment en hébergeant les serveurs d'entreprises clientes dans nos centres de données à haut rendement énergétique et en reliant leurs appareils et équipement à l'aide de nos

services IdO. Les services IdO sont généralement utilisés pour optimiser la gestion des parcs de véhicules, la logistique, la distribution et les procédés de fabrication. Dans le but de comprendre notre impact net sur la charge de carbone à l'échelle planétaire, nous avons mis au point avec Groupe AGÉCO une méthodologie visant à quantifier les avantages environnementaux de nos produits et services. Notre analyse nous a amenés à conclure qu'en 2017, les technologies de Bell ont permis à nos clients de réaliser une réduction de leurs émissions de carbone de 885 kilotonnes², ce qui équivaut à plus de 2,4 fois l'empreinte carbone de notre entreprise. Globalement, il en résulte une réduction nette de la charge en carbone de la planète.

RÉDUCTION DU CARBONE ATTRIBUABLE AUX TECHNOLOGIES DE BELL (2017)



Cette analyse est la deuxième de ce type à être effectuée chez Bell. Les avantages environnementaux mesurés sont probablement sous-évalués, compte tenu des hypothèses prudentes qui ont été posées et de la complexité du processus de collecte de données. Cette analyse confirme néanmoins que nos produits et services présentent un important potentiel de réduction du carbone, que nous avons l'intention de mettre à profit.

1 www.gesi.org
2 Tient compte des produits et services pour lesquels Bell a développé la technologie et joue un rôle essentiel dans sa livraison aux clients, et des produits et services pour lesquels Bell n'a pas développé la technologie, mais la rend accessible au moyen de son réseau.



Virtualisation

La virtualisation est une approche systématique contribuant à limiter l'empreinte carbone de nos centres de données en optimisant l'utilisation de l'espace, de l'énergie et des sources de refroidissement par le regroupement de serveurs et des capacités de stockage. En 2017, nous avons retiré l'équivalent de 868 dispositifs dans le cadre de ce programme. Par le regroupement et la virtualisation, nous avons également optimisé 69 % de nos serveurs physiques, comparativement à 67 % à la fin de 2016. En 2017, 93 % des serveurs déployés dans notre architecture TI interne étaient virtuels. Cela nous a permis de réduire nos besoins en capitaux et d'économiser environ 3 460 000 kWh, soit assez d'énergie pour chauffer 346 foyers pendant un an. La virtualisation nous a aussi permis de réduire nos émissions de GES de 393 tonnes par rapport à l'année précédente.

Solutions de conférence

Les solutions d'audioconférence et de vidéoconférence offrent à plusieurs personnes un moyen rapide, pratique et économique de communiquer simultanément, ce qui améliore l'efficacité et diminue la nécessité de se déplacer. Ces solutions, en particulier les services d'audioconférence, offrent aussi d'importants avantages sur le plan de la continuité des affaires en permettant aux membres des équipes de travailler de n'importe quel endroit si un incident les empêche de se rendre à leur lieu de travail habituel.

PLUS DE 60 SALLES DE VIDÉOCONFÉRENCE ONT ÉTÉ MUNIES D'ÉQUIPEMENT VIDÉO NEUF OU MIS À JOUR, AFIN DE FACILITER LES RÉUNIONS D'ÉQUIPE. DES SALLES VIDÉOZONE ONT ÉTÉ AMÉNAGÉES AUX QUATRE COINS DU PAYS, DE VANCOUVER À ST. JOHN'S, Y COMPRIS DANS LES BUREAUX DE BELL MTS ET D'ALARMFORCE, POUR PERMETTRE AUX ÉQUIPES DE TENIR DES RÉUNIONS « FACE À FACE »

On compte 16 411 membres de l'équipe Bell qui ont une ligne de conférence [AudioZone](#). Ensemble, ces personnes ont tenu plus d'un million de téléconférences AudioZone au cours de l'an dernier. Chacune de ces conférences a permis d'éviter les coûts financiers et environnementaux liés aux déplacements.

La vidéoconférence est un outil qui connaît une croissance rapide : on l'utilise 11 fois plus souvent aujourd'hui qu'il y a à peine sept ans. En 2017, Bell a célébré le 10^e anniversaire du service VidéoZone, qui est passé de quatre à plus de 1 400 unités à l'échelle du pays, ce qui constitue le plus important déploiement de points d'extrémité de conférence d'entreprise au Canada, avec un taux de croissance annuel d'environ 20 %. Au cours du printemps de 2017, le service VidéoZone a hébergé sa millionième conférence vidéo. Plus de 60 salles de vidéoconférence ont été munies d'équipement vidéo neuf ou mis à jour, afin de faciliter les réunions d'équipe. Des salles VidéoZone ont été aménagées aux quatre coins du pays, de Vancouver à St. John's, y compris dans les bureaux de Bell MTS et d'AlarmForce, pour permettre aux équipes de tenir des réunions « face à face ».

En 2017, les membres de l'équipe Bell ont tenu près de 200 000 conférences VidéoZone. En supposant qu'une conférence vidéo sur dix permet d'éviter 750 \$ en frais de déplacement, la vidéoconférence, combinée avec d'autres facteurs, a permis à Bell d'économiser environ 15 millions \$ en 2017. De plus, chaque participant a pu assister à la conférence sans avoir à se déplacer, ce qui élimine le coût environnemental des réunions en personne.

Ces mêmes technologies aident aussi nos clients à respecter leurs priorités en matière de protection de l'environnement et de réduction des coûts.

L'utilisation des solutions de conférence dépend de la nature variable des déplacements d'affaires, de l'accès à la technologie, surtout dans le cas de la vidéoconférence, et du niveau de compréhension de la technologie par les participants. Nous prévoyons toutefois que ce secteur poursuivra sa croissance, à mesure que les technologies s'intégreront à l'environnement d'affaires quotidien.

[En savoir plus.](#)

Gestion des déchets

Réduction de la quantité de déchets envoyés dans des sites d'enfouissement

À l'inverse d'autres entreprises de télécommunications, la plupart des fonctions d'installation et de construction de Bell sont intégrées à ses activités d'exploitation. Nous sommes donc responsables de la gestion d'une partie importante des rebuts provenant de notre réseau. Le recours à des sous-traitants pour ces fonctions réduirait notre proportion de déchets destinés aux sites d'enfouissement, mais nous priverait d'un contrôle direct sur des fonctions qui influent directement sur le service à la clientèle et l'exploitation.

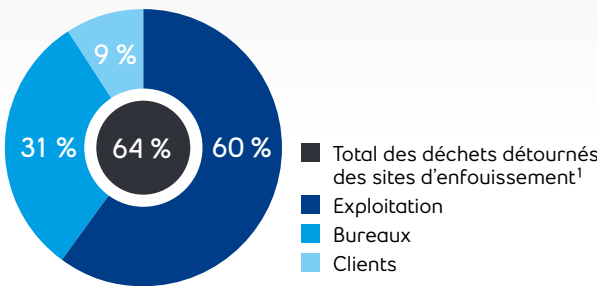
Dans le but de minimiser la quantité de déchets qu'elle expédie dans les sites d'enfouissement, Bell a mis sur pied plusieurs programmes pour réduire, réutiliser, recycler ou encore utiliser à d'autres fins les matières résiduelles produites par ses activités d'exploitation.

En 2017, nous avons détourné près de 64 % de nos déchets des sites d'enfouissement, comparativement à 69 % en 2016. Les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 60 % de tous les déchets générés par Bell. Nos bureaux ont généré 31 % de la totalité de nos déchets. Les déchets provenant de la clientèle ont représenté 9 %.

Nous avons détourné des sites d'enfouissement 57 % des déchets de l'exploitation et 67 % des déchets des bureaux. Nous évitons l'enfouissement de 100 % des matières dangereuses et des appareils récupérés auprès de nos clients.

Pour en savoir plus sur la gestion des matières dangereuses et des autres déchets, veuillez consulter la rubrique [Gestion des déchets](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.

TOTAL DES DÉCHETS POUR 2017



DÉCHETS (TONNES)

	2017	% DÉTOURNÉ	CHANGEMENT (POINTS DE POURCENTAGE)
Exploitation			
Parc de véhicules ²	500	100	–
Matières dangereuses ³	1 115	100	–
Produits d'emballage ⁴	1 217	80	–4
Équipement ⁵	16 303	51	–8
Bureau	10 035	67	–1
Clients ⁶	2 757	100	–

- 1 PwC a produit une attestation d'assurance de portée restreinte à l'égard de cet indicateur. Veuillez vous reporter à [Lettre de certification de PwC](#)
- 2 Pneus, batteries, huile et filtres, antigel et nettoyants
- 3 Batteries plomb-acide, piles alcalines, lampes fluorescentes, contenants d'huile, matières absorbantes et chiffons contaminés, contenants de produits en aérosol et autres matières sous pression, peintures, solvants et colles
- 4 Palettes en bois, cartons et emballages en plastique pour équipement du réseau
- 5 Matériel de télécommunications, par exemple, des câbles, des terminaux, des poteaux et des tourets
- 6 Récepteurs télé, modems, téléphones et accessoires.

Gestion des déchets



Nouvel indicateur de déchets et nouvel objectif

Au cours des cinq dernières années, il est devenu de plus en plus difficile de comparer nos données de gestion des déchets par rapport à celles de l'année précédente en raison de divers facteurs, dont le plus important est l'acquisition stratégique d'entreprises d'envergure (Les Réseaux Q9, Astral, Bell Aliant). Nous continuons d'analyser nos données de gestion des déchets et de repenser la façon dont nous produisons nos rapports à cet effet.

Nous avons adopté pour 2017 l'objectif d'accroître le niveau de sensibilisation dans chacune de nos fonctions qui génèrent des matières résiduelles et de mettre au point un indicateur qui explique clairement les types de déchets à gérer et de quelle façon nous effectuons cette gestion. Nous continuons à analyser nos programmes de récupération afin de trouver des moyens d'améliorer l'efficacité et de faciliter le tri des déchets par les membres de notre équipe. D'ici l'établissement d'un nouvel indicateur et d'un nouvel objectif, nous continuerons de produire des rapports sur la gestion des déchets et de soumettre ces données à des vérifications externes.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la rubrique [Gestion des déchets](#) dans la section Responsabilité d'entreprise de notre site Web.



Le bac Bell

Gestion écologique des appareils électroniques utilisés par les clients

Bell propose à ses clients des programmes pour les aider à protéger l'environnement en leur facilitant la tâche pour recycler des produits comme les téléphones mobiles, les modems Bell Internet et les récepteurs Bell Télé. En 2017, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 757 tonnes de matériel électronique.

TONNES DE DÉCHETS ÉLECTRONIQUES DES CLIENTS RÉCUPÉRÉS EN 2017

MATÉRIEL	TONNES
Récepteurs télé	2 036,16
Modems	675,27
Appareils mobiles	20,31
Batteries	24,67
Accessoires de téléphones mobiles	1,03
Nombre total de tonnes de matériel récupéré	2 757

Bell récupère les téléphones mobiles dans le cadre de deux programmes complémentaires : le programme d'échange de téléphones et le programme [Le bac Bell](#). Le programme Le bac Bell, lancé en 2003 et offert dans les magasins Bell et Virgin Mobile de même que chez les détaillants La Source participants, a été le premier programme pancanadien établi par une entreprise pour la collecte de téléphones mobiles en vue de leur réutilisation et de leur recyclage. Bell remet les produits nets du programme Le bac Bell à un partenaire de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause.

De plus, Bell participe aux programmes provinciaux de recyclage d'autres types de produits électroniques, comme les tablettes, les casques, les téléviseurs, les ordinateurs et les batteries. Pour en savoir plus sur ces programmes, visitez la page [Bell.ca/recyclage](#).

Les résultats de la récupération sont difficiles à prévoir et à contrôler, car ils reposent souvent sur la fréquence à laquelle les clients remplacent leurs appareils par des modèles plus récents. La récupération dépend souvent du niveau d'activité économique : durant les périodes de ralentissement de l'économie, les gens sont moins enclins à renouveler leurs appareils et à s'abonner à de nouveaux forfaits. Elle est également liée au comportement des clients. Dans une [étude ACTS/Recycle mon cell](#) de 2017, 62 % des Canadiens ont déclaré qu'ils possèdent plus d'un cellulaire qu'ils n'utilisent pas. Compte tenu de la difficulté de prévoir le nombre de téléphones que nous pourrions récupérer, il nous est donc difficile de fixer un objectif à cet égard.

Un nouvel indicateur pour les déchets électroniques

Nous avons cessé de rendre compte du taux de récupération de téléphones mobiles par rapport à l'objectif fixé, pour la raison mentionnée ci-dessus, et nous avons indiqué que nous réfléchissons à une autre méthode de présentation des données sur le taux global de récupération des déchets électroniques. Nous croyons avoir un rôle important à jouer à l'égard de la récupération des appareils électroniques utilisés par les clients, compte tenu de notre relation étroite avec eux. À compter de cette année, nous allons rendre compte de nos progrès en vue de récupérer 10 millions de récepteurs télé, de modems et de téléphones mobiles entre le 1^{er} janvier 2016 et la fin de l'année 2020.

Objectif de Bell en matière de récupération des appareils utilisés par les clients

Le tableau ci-dessous comprend une ventilation du nombre d'appareils, par catégorie, récupérés depuis janvier 2016.

RÉCUPÉRATION DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES UTILISÉS PAR LES CLIENTS (2016-2017)

	NOMBRE D'APPAREILS RÉCUPÉRÉS EN 2017	NOMBRE D'APPAREILS RÉCUPÉRÉS EN 2016
	(UNITÉS)	(UNITÉS)
Récepteurs télé	1 268 793	1 103 220
Modems	1 051 270	945 715
Téléphones mobiles	200 536	218 508 ¹
Total	2 520 599	2 267 443

1 Ces données ont été reconfirmées.

Nous avons récupéré 4 788 042 appareils depuis janvier 2016 et nous sommes en voie d'atteindre l'objectif prévu pour 2020.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la rubrique [Gestion des déchets](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.

Autres programmes environnementaux

Outre les initiatives environnementales prioritaires décrites en détail dans cette section, Bell gère de nombreux autres programmes par l'intermédiaire de son système de gestion environnementale conforme à la norme ISO 14001. Veuillez consulter la [section Responsabilité](#) de notre site Web pour en savoir plus sur les incidents environnementaux, notre stratégie immobilière durable, les formations sur l'environnement, les [événements éco-responsables](#), [la facturation électronique](#), [la biodiversité et son intégration](#) dans l'environnement physique, notre [parc de véhicules](#), les [halocarbures](#) et [l'eau](#).

Ces programmes sont intégrés aux unités d'affaires et aux filiales de Bell et sont administrés par des coordonnateurs en environnement locaux. Chaque coordonnateur en environnement présente les plans d'action et rend compte de leurs résultats au groupe Responsabilité d'entreprise et environnement tout au long de l'année. Ces programmes constituent la base de notre système de gestion environnementale d'entreprise. Grâce à nos efforts soutenus pour améliorer constamment notre système de gestion environnementale et les processus connexes, nous détenons la certification ISO 14001 depuis huit années consécutives.

Pour plus de détails sur notre système de gestion environnementale, [cliquez ici](#). Pour en savoir plus sur différents aspects de la gouvernance de la responsabilité d'entreprise chez Bell, veuillez consulter la section de ce rapport sur la [gestion de la responsabilité d'entreprise](#).

Autres programmes environnementaux

Marques de commerce

Les marques de commerce ci-dessous, citées et utilisées dans le présent rapport, appartiennent à, ou sont utilisées sous licence par BCE Inc., ses filiales, ses partenariats, ses entreprises associées, ou d'autres entités dans lesquelles nous détenons une participation. BCE est une marque de commerce de BCE Inc.; AAA Security, Aliant, Alt Télé, Bell, Bell Canada, Centre Bell, Bell Internet, Bell Média, Bell Mobilité, BellMTS, Bell Télé, Fibe, Bell Cause pour la cause, MTS, Sécurité résidentielle évoluée, Q9, Les Réseaux Q9, Wi-Fi Partout chez vous et Leadership en santé mentale au travail sont des marques de commerce de Bell Canada; Astral, Astral Media, BNN, Canal D, Canal Vie, CraveTV, CTV, CTV News Channel, Much, SnackableTV, Super Écran, Space, The Launch, M The Movie Network, TMN, TMN Encore et TMN GO sont des marques de commerce de Bell Média Inc.; EZ Rock est une marque de commerce de Bell Média Radio, SNC; Lucky Mobile est une marque de commerce de Bell Mobilité Inc.; AlarmForce est une marque de commerce d'Alarmforce Industries Inc.; Bloomberg est une marque de commerce de Bloomberg LP; Discovery est une marque de commerce de Discovery Communications, LLC; Expertech est une marque de commerce d'Expertech Bâtisseur de réseaux inc.; Glentel, La cabine T sans fil, SANS-FIL etc. et WAVE SANS FIL sont des marques de commerce de Glentel Inc.; HBO Canada est une marque de commerce de Home Box Office Inc.; iHeartRadio est une marque de commerce d'iHM Identity, Inc.; MLSE et Toronto Maple Leafs sont des marques de commerce de Maple Leaf Sports & Entertainment Partnership; Les Canadiens de Montréal est une marque de commerce de Club de hockey Canadien, inc.; Northwestel est une marque de commerce de Northwestel Inc.; Showtime & Design est une marque de commerce de Showtime Networks Inc.; Starz est une marque de commerce de Starz Entertainment, LLC; Télébec est une marque de commerce de Télébec, Société en commandite; La Source est une marque de commerce de La Source (Bell) Électronique Inc.; RDS et TSN sont des marques de commerce de The Sports Network Inc.; Virgin Mobile et Virgin Radio sont des marques de commerce de Virgin Enterprises Limited.

Nous croyons que nos marques de commerce sont essentielles à notre succès et prenons les mesures nécessaires pour les protéger, les renouveler et les défendre. Toutes les autres marques de commerce utilisées dans le présent rapport appartiennent à leur propriétaire respectif.

© BCE Inc., 2018. Tous droits réservés.



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

GRI 102-53

Pour en savoir plus sur nos activités en matière de responsabilité d'entreprise et d'environnement, visitez notre site Web à bce.ca/responsabilite.