

C'est notre
affaire à tous.

Rapport 2008 sur la responsabilité d'entreprise de BCE Inc.

Bâtir un Canada meilleur
en misant sur des
communautés plus fortes,
des entreprises plus
responsables et la protection
de l'environnement.

Chaque jour dans toutes nos divisions, à la fois comme employés et comme citoyens, les gens de Bell incarnent notre engagement envers la responsabilité d'entreprise.

la vie est **Bell**

A photograph of George A. Cope, President and CEO of Bell Canada, standing in a modern office hallway. He is wearing a dark suit, a white shirt, and a striped tie. He is holding a smartphone in his right hand and looking towards the camera. The background shows a bright, open-plan office space with large windows and a blue wall on the left.

GEORGE A. COPE

À la hauteur de grandes attentes

Bell Canada Entreprises et les sociétés de la famille Bell font partie intégrante de la vie personnelle et professionnelle des Canadiens, et de l'infrastructure vitale de notre pays, depuis près de 130 ans. Les Canadiens attendent beaucoup de Bell et notre équipe tient résolument à combler et à dépasser ces attentes.

Non seulement nous fournissons les produits et services novateurs grâce auxquels des millions de clients peuvent, comme jamais auparavant, se relier entre eux et avec le reste du monde, mais nous le faisons avec un engagement envers les normes les plus élevées en matière d'éthique, de responsabilité et d'esprit communautaire.

Nous observons les règles d'éthique les plus strictes. Tous les membres de l'équipe doivent renouveler chaque année leur engagement envers le Code de conduite de BCE, et nous avons récemment introduit un Code de conduite des fournisseurs, qui assure que quiconque vend des produits ou services à Bell adhère à de saines pratiques en matière d'environnement, d'éthique, de santé et sécurité, et de main-d'œuvre.

Nous gérons nos activités commerciales avec rigueur et transparence, et je suis fier d'affirmer que Bell continue d'être reconnue à l'échelle internationale pour l'intégrité de sa structure de gouvernance.

Nous demeurons engagés envers les normes les plus rigoureuses de responsabilité d'entreprise, par exemple en soutenant les principes du Pacte mondial des Nations Unies. Par nos investissements dans les communautés où nous vivons et travaillons, nous voulons aider les jeunes Canadiens à réaliser leur plein potentiel en misant sur nos outils de communications, notamment par d'importants engagements auprès d'hôpitaux pour enfants en vue de mettre de nouvelles technologies à la disposition du personnel médicale. Notons aussi le rôle de Bell à titre de commanditaire fondateur de Jeunesse, J'écoute et de Cyberaide.ca.

Nous avons introduit des outils qui répondent au souhait de nos clients de voir leurs renseignements

personnels protégés en tout temps dans un monde interconnecté, en collaborant avec des partenaires spécialisés et les forces de l'ordre pour nous assurer d'avoir des pratiques d'avant-garde en matière de sécurité et de protection de la vie privée.

Nos clients s'attendent aussi à ce que nous soyons écologiquement responsables dans nos propres activités. Cette année, Bell est devenue la première entreprise de communications du Canada à obtenir la certification environnementale ISO 14001, grâce à nos pratiques exceptionnelles en matière de gestion de l'environnement. En 2008, nous avons ouvert trois complexes de type « campus » qui favorisent la collaboration et la productivité des employés, et qui répondent aux normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) en matière de responsabilité environnementale, de vie saine et d'efficacité énergétique.

Nous continuons d'accroître le nombre de clients inscrits à la facturation électronique, ce qui permet de réduire considérablement la consommation de papier et d'épargner des milliers d'arbres chaque année. Nous tenons des millions de réunions virtuelles tous les ans et nous offrons des solutions de télétravail à notre propre équipe et à celles de nos clients, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre de milliers de tonnes par année.

En 2008, nous nous sommes donné un objectif clair – que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada – et la stratégie orientée client nécessaire pour le réaliser.

Tout comme les investissements que Bell consacre à ses services et à son réseau pour améliorer l'expérience de ses clients à tous les niveaux, les pratiques et les initiatives que nous soutenons en matière de responsabilité d'entreprise sont des éléments cruciaux de notre parcours vers l'atteinte de cet objectif.

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

Table des matières





DÉVELOPPEMENT DURABLE

- > CONTRIBUER AU PROGRÈS DE NOTRE SOCIÉTÉ
- > RECONNAISSANCE DE NOS EFFORTS



CONTRIBUER AU PROGRÈS DE NOTRE SOCIÉTÉ

Vision du développement durable

Contribuer au bien-être de la société en favorisant une croissance économique responsable, en créant des liens entre les communautés et en protégeant l'environnement.

Notre vision

Le développement durable est un enjeu qui nous concerne tous.

Conscients de cette réalité, nous sommes résolus à être un chef de file du développement durable et à mettre en œuvre une vision claire de la durabilité, non seulement dans les services que nous fournissons, mais aussi dans notre façon d'exploiter notre entreprise.

Notre stratégie comporte le développement d'une gamme constamment renouvelée de services dont les Canadiens ont besoin pour se relier entre eux. Nos services les aident à accomplir un travail productif et à échanger de l'information et des idées essentielles à l'amélioration continue de notre société.

Dans la prestation de ces services, nous mettons tout en œuvre pour réduire au minimum notre impact sur l'environnement. Mieux encore, nos services eux-mêmes permettent aux Canadiens de réduire leur empreinte carbone. Par exemple, nos services réduisent le besoin de papier et de déplacements, ce qui a un effet positif important sur la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre.

Notre rendement

Chaque section de ce rapport présente nos indicateurs clés de rendement, qui englobent tous les secteurs du développement durable.

En voici un bref sommaire :

Secteurs	Résultats clés de 2008
Accès aux services	98 % de la population est desservie par notre réseau sans fil numérique.
Sécurité en ligne	Bell élimine plus de 98 % du trafic Internet malveillant avant qu'il parvienne aux clients.
Approvisionnement responsable	Bell a mis en œuvre un Code de conduite des fournisseurs qui fait maintenant partie intégrante de tous les nouveaux contrats commerciaux.
Gestion écologique des produits	78 000 téléphones mobiles usagés ont été récupérés auprès de nos clients; depuis le début de notre programme de recyclage en 2003, nous avons récupéré 625 000 téléphones mobiles usagés.
Gouvernance	Cote de 10/10 attribuée par GovernanceMetrics International, une note parfaite obtenue pour la sixième année consécutive.
Santé et sécurité	Le coût des accidents du travail et des maladies professionnelles représente 0,3 % de la masse salariale à Bell, et 0,2 % à Bell Aliant, ce qui est bien en dessous du niveau repère de l'industrie de 1,3 %.
Communauté	BCE a versé plus de 20,5 millions de dollars à des œuvres de bienfaisance en 2008. Les employés et les retraités ont versé 2,1 millions de dollars en dons de bienfaisance et accompli 441 500 heures de bénévolat pour plus de 800 organisations à but non lucratif dans l'ensemble du Canada.
Système de gestion	Bell est la première entreprise de télécommunications au Canada à obtenir la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale.
Changements climatiques	Les émissions de gaz à effet de serre de BCE ont été, en 2008, de 2,9 % moins élevées qu'en 2007, et de 11,7 % inférieures à celles de 2003, notre année de référence.
Diversification des déchets	Bell a enregistré un taux de diversion des matières résiduelles de l'exploitation du réseau de 86,2 %, une augmentation par rapport aux trois dernières années.



Nous appuyons les principes du Pacte mondial des Nations Unies, portant sur des enjeux liés aux droits

de la personne, au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

RECONNAISSANCE DE NOS EFFORTS

Au fil des ans, nos efforts ont été reconnus par plusieurs organisations, notamment Oekom Research, qui a récemment attribué à BCE le statut « Prime », qualifiant ainsi les obligations et actions de BCE de véhicules appropriés pour l'investissement écologique et social.

Bell a aussi été reconnue, en 2008, comme « Climate Disclosure Leader » par le Carbon Disclosure Project et Le Conference Board du Canada.

BCE est incluse dans plusieurs indices mondiaux de développement durable, dont le Dow Jones Sustainability Index, le FTSE4Good Global Index et le Jantzi Social Index.





- > OFFRIR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE À NOS CLIENTS
- > DES SOLUTIONS POUR LA SOCIÉTÉ ET L'ENVIRONNEMENT
- > DES CONNEXIONS POUR TOUS
- > ASSURER LE SERVICE
- > PROTÉGER LES CLIENTS ET LEUR FAMILLE
- > APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE
- > GESTION ÉCOLOGIQUE DES PRODUITS

OFFRIR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE À NOS CLIENTS

Améliorer le service à la clientèle

En 2008, Bell a mis en place plusieurs mesures pour améliorer le service à la clientèle. Nous avons ouvert de nouveaux magasins et réaménagé des points de vente existants afin d'améliorer l'expérience en magasin. Dans plus d'une vingtaine de magasins, Bell a établi des centres de service SPA (services et produits – assistance), qui offrent une garantie et un service de réparation en magasin.

Bell a renforcé son réseau sans fil, notamment dans les régions urbaines à grande utilisation. Cela a permis de réduire les taux d'appels rompus, même dans les centres urbains fortement encombrés comme la région métropolitaine de Toronto.

Avec le satellite Nimiq 4, Bell a fait un pas important pour améliorer l'expérience offerte par Bell Télé. Ce satellite à la fine pointe de la technologie, dont l'usage est réservé à Bell Télé, accroît l'intensité du signal et consolide la position de Bell comme principal fournisseur de canaux de télévision haute définition au Canada.

Les changements les plus importants, sur le plan du service à la clientèle, sont survenus en septembre 2008 avec l'introduction de nouveaux services pour les clients résidentiels de Bell :

- Assistance express : si un service résidentiel a besoin de réparations, un technicien de Bell s'en chargera le jour même ou le lendemain – sans frais. Ce service couvre tous les problèmes de service courants de Bell Télé, Bell Internet et Bell Téléphonie.

- Installation express : le client obtient l'installation le jour suivant des services Bell Télé, Bell Internet et Bell Téléphonie moyennant des frais uniques, que le client fasse installer un, deux ou trois services.

Plus récemment :

- Installation complète : un technicien se charge de l'installation du service Internet résidentiel d'un client, matériel et logiciel compris.

Bell a été reconnue pour la qualité de son service par deux sociétés prestigieuses de recherche sur l'industrie.

Selon un sondage du Yankee Group, Bell est l'entreprise la mieux positionnée pour offrir aux grandes entreprises canadiennes des services de gestion des technologies de l'information et des communications. 43 % des répondants ont classé Bell au sommet de leur liste de fournisseurs. (Source : Yankee Group, Anywhere Enterprise-Large: 2008 Canadian IT and Managed Services Survey, January 2009).

Bell a également été nommée premier fournisseur dans le rapport « The Forrester Wave: Domestic North American Managed MPLS Services, Q4 2008 », ayant reçu la meilleure note globale parmi les fournisseurs de services nord-américains.

La technologie MPLS (commutation multiprotocole avec étiquette) est au cœur de notre réseau et constitue la base de tous nos services et applications de la prochaine génération, comme nos solutions de collaboration, de communications unifiées, de gestion de la sécurité, de gestion du réseau et de RPV IP.

Selon un sondage du Yankee Group, Bell est l'entreprise la mieux positionnée pour offrir aux grandes entreprises canadiennes des services de gestion des technologies de l'information et des communications. 43 % des répondants ont classé Bell au sommet de leur liste de fournisseurs.

DES SOLUTIONS POUR LA SOCIÉTÉ ET L'ENVIRONNEMENT

Tous les membres de l'équipe Bell sont fiers d'offrir des produits, des services et des solutions qui contribuent à rendre la vie de nos clients plus productive, plus prospère et plus saine. Voici quelques exemples.

Facturation électronique

Chaque année, de nouveaux clients sont sensibilisés aux avantages qu'offre la facture électronique non seulement pour gérer leurs comptes, mais aussi comme moyen d'assurer un avenir écologique pour notre planète. Bell et Bell Aliant transmettent plus d'un million de factures sans papier chaque mois, soit 11 % de toutes les factures.

En réduisant le nombre de factures que nous imprimons et livrons par la poste, nous avons épargné, en 2008, quelque 14 500 arbres et des milliers de tonnes de gaz à effet de serre liés à la production, à l'impression et à l'envoi postal de factures sur papier.

Télémesure

Bell implante dans l'ensemble de son parc automobile le TelePod^{MD}, un système de gestion fondé sur la technologie de la télématique qui permet d'offrir un meilleur service à la clientèle tout en consommant moins de carburant et en réduisant les émissions atmosphériques. L'équipement fournit en permanence des données de localisation du véhicule et des diagnostics d'entretien à distance, et aide les techniciens à être plus productifs. Par exemple, nous pouvons optimiser les affectations de techniciens, ce qui réduit les distances parcourues et, du même coup, la consommation de carburant. Avec plus de 160 000 visites chez les clients et 200 millions de kilomètres parcourus chaque année, Bell considère cette initiative comme un élément clé de sa stratégie globale de

réduction des gaz à effet de serre. En 2008, Bell avait 500 TelePods^{MD} actifs, et prévoit en avoir plus de 5 000 à la fin de 2009.

Téléconférences

En misant sur les solutions de conférence de Bell pour leurs réunions entre collègues répartis dans des lieux différents, les clients d'affaires économisent temps et argent et contribuent à protéger l'environnement. Les frais de voyage et le temps perdu en cours de route sont éliminés, tout comme les émissions de gaz à effet de serre.

Bell a mis au point la [calculatrice des réunions vertes](#) pour aider les clients à calculer l'impact positif de leurs réunions virtuelles, tenues grâce aux services de conférence Bell, de manière à atteindre leurs objectifs d'affaires et environnementaux. Nous avons aussi commencé à offrir à nos employés une solution novatrice pour les réunions virtuelles, VidéoZone. Il s'agit d'un service interne de vidéoconférence accessible à partir de vidéophones personnels ou de salles de conférence vidéo.

En 2008, nos clients et nos employés ont utilisé nos services pour tenir environ 3,3 millions de téléconférences, une hausse de 13 % par rapport à l'année précédente. Ce total comprend plus de 13 700 conférences Web et 25 000 vidéoconférences. Ces téléconférences ont permis de réduire les émissions de gaz à effet de serre d'une quantité équivalente au retrait de plus de 180 000 voitures intermédiaires des routes pendant une année.

Télétravail

Parce que le travail est une activité, non un lieu, Bell offre des solutions permettant à ses clients et à ses employés de travailler à partir

En 2008, nos clients et nos employés ont utilisé nos services pour tenir environ
3,3 millions de téléconférences, une hausse de 13 % par rapport à l'année précédente.



Bell implante dans l'ensemble de son parc automobile le TelePod^{MD}, une solution qui réduit la consommation de carburant et les émissions.

de la maison, du chalet ou d'un bureau éloigné. L'équipe Bell compte 20 000 employés qui sont en télétravail au moins une partie du temps, et près de 1 100 qui travaillent de l'extérieur du bureau en tout temps. Il en résulte, chaque année, une diminution des déplacements entre le domicile et le bureau d'environ 110 millions de kilomètres et une réduction des émissions de gaz à effet de serre allant jusqu'à 20 000 tonnes.

Bell est consciente des autres avantages du télétravail pour les employés, les entreprises et la société. Les télétravailleurs, par exemple, peuvent trouver un meilleur équilibre travail-vie personnelle tout en étant plus productifs. Ils peuvent aussi réduire leur stress en évitant le temps et le coût des déplacements. Pour les employeurs, c'est une occasion de réduire les coûts immobiliers, de diminuer l'absentéisme et d'offrir une flexibilité aux membres de l'équipe ayant des besoins spéciaux.

Apprentissage électronique

En collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec, Bell aide les nouveaux immigrants à se préparer à vivre dans leur terre d'accueil. Une application de téléapprentissage personnalisée, soutenue par la technologie de Bell, permet aux nouveaux arrivants de s'intégrer à leur milieu et d'en devenir plus rapidement des membres productifs. Un programme d'apprentissage complet leur est offert, depuis les leçons de français jusqu'à la sensibilisation à la culture et aux valeurs de la société.

En Alberta, le Centre de formation en ligne de Bell a été ouvert au Community Learning Campus, sur le site du Collège Olds. Grâce à une combinaison de programmes à distance et sur place, le centre offre de nouvelles occasions d'apprentissage

en ligne et de connectivité à tous les Albertains. Les régions rurales, par exemple, ont un accès amélioré à des applications large bande telles que la vidéoconférence, les Webdiffusions, des cours de technologie, le montage vidéo et de nouvelles applications d'affaires par le biais du réseau SuperNet de la province, construit par Bell.

Virtualisation

Lorsqu'une entreprise exploite ses ressources technologiques au maximum de leur capacité, les services de virtualisation de Bell peuvent l'aider à optimiser son infrastructure TIC et à consommer moins d'énergie.

Notre équipe des Services professionnels aide nos clients à déployer des solutions d'avant-garde en matière d'accès, de serveurs et de stockage. Nous aidons aussi les clients à mettre en œuvre les plus récents logiciels pour gérer leurs centres de données virtuels.

Une virtualisation s'appuyant sur des serveurs modernes, plutôt que l'utilisation de PC ordinaires, permet de réduire considérablement la consommation d'énergie, diminuer les émissions de gaz à effet de serre et la quantité de matériel électronique mis au rebut.

Solutions électroniques pour soins de santé

Lorsqu'une personne subit un infarctus, plus l'intervention est rapide, moins le patient risque de vivre avec des séquelles.

Dans le cadre d'un projet pilote avec le Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher de Longueuil, Qc, Bell a mis au point une solution sans fil qui permet aux intervenants d'urgence de transmettre l'électrocardiogramme du patient depuis le lieu de l'incident, et avant même le départ vers l'hôpital. Ainsi, l'équipe de l'urgence peut



“Le secteur des TIC peut non seulement nous aider à réduire considérablement nos émissions de gaz à effet de serre, mais aussi assurer l'avenir d'entreprises rentables.”

WWF-Canada

réserver du personnel et une salle pour assurer les soins à l'arrivée du patient. Cette solution a permis de ramener le délai de traitement à environ la moitié du délai recommandé, ce qui fait de l'Hôpital Pierre-Boucher un chef de file en Amérique du Nord.

WWF-Canada

En collaboration avec le WWF-Canada, Bell soutient l'utilisation de la technologie pour créer un Canada à faibles émissions de carbone. Dans son récent rapport intitulé [Innover vers un Canada à faibles émissions de carbone : Utiliser la technologie pour transformer l'avenir](#), le WWF-Canada affirme ce qui suit : "Le secteur des TIC peut non seulement nous aider à réduire considérablement nos émissions de gaz à effet de serre, mais aussi assurer l'avenir d'entreprises rentables."

Le WWF-Canada propose six stratégies pour réaliser ce changement, toutes appuyées et mises en pratique par Bell : bâtir une culture de télétravail; partager la route avec les autres véhicules; conduire plus intelligemment; utiliser davantage la téléconférence et la formation à distance; favoriser le commerce électronique et utiliser la technologie pour gérer la consommation d'énergie des immeubles.

DES CONNEXIONS POUR TOUS

Réseau sans fil haute vitesse

Nous poursuivons nos importants investissements pour faire en sorte que nos réseaux soient robustes et accessibles à un plus grand nombre de Canadiens.

Notre réseau AMCR (accès multiple par code de répartition) dessert plus de 98 % de la population, et nous avons étendu la portée du réseau EvDO de troisième génération (3G) de Bell à 90 % de la population en 2008, dotant ainsi l'entreprise du plus vaste réseau 3G au Canada.

Au milieu de 2008, Bell a annoncé qu'elle déploierait un nouveau réseau national 3G appelé HSPA. Ce dernier, combiné à notre réseau EvDO existant, permettra à Bell d'offrir aux clients un choix maximal de services sans fil 3G. Le réseau HSPA prépare également Bell à passer à la norme mondiale de quatrième génération (4G) du sans-fil dans les années à venir.

Un plus grand nombre de connexions Internet

Au cours de l'année, nous avons continué d'étendre nos réseaux Internet large bande grâce à la FTTN (fibre jusqu'au nœud), ce qui nous permet d'offrir des services de vidéo, de jeux et de réseautage en ligne et d'autres services Internet haute vitesse riches en fonctions. Nous avons investi plus d'un milliard de dollars pour amener la fibre optique à moins d'un kilomètre de 2,4 millions de foyers dans l'ensemble du corridor Québec-Windsor, et nous sommes en voie d'élargir notre desserte à 5 millions de foyers d'ici 2012, avec un an d'avance sur le plan initial.

Dans le cadre de notre nouveau programme de déploiement de la fibre optique jusqu'aux ILM (immeubles à logements multiples), nous avons aussi commencé à déployer de la fibre haute vitesse directement dans les nouveaux immeubles locatifs ou en copropriété, tout au long du

corridor de Windsor - Québec. Jusqu'à 25 % des clients vivent dans des ILM dans nos principaux marchés.

Lancement d'un service mobile à Rankin Inlet, au Nunavut

Latitude Wireless, une entreprise entièrement détenue par notre filiale Northwestel au Nunavut, a étendu son service mobile (voix et Internet) à Rankin Inlet en 2008, offrant aux résidents un accès comparable, sur le plan de la qualité et du prix, à ceux de tous les autres fournisseurs de services sans fil au Canada. De multiples fonctions sont offertes, par exemple la messagerie photo et vidéo et un service Internet mobile qui permet aux clients d'accéder à des écrans de veille, à des jeux et au téléchargement de sonneries. Latitude offre aussi un accès distant au Web et au courriel pour un large éventail d'appareils, y compris le populaire téléphone intelligent BlackBerry^{MD}.

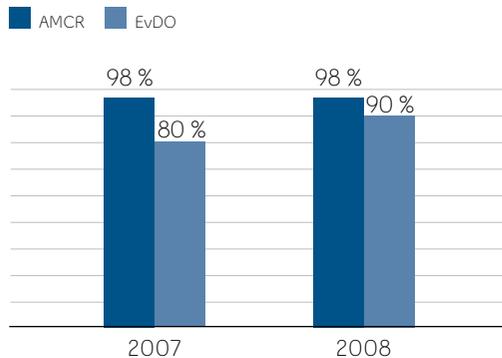
Services adaptés

Nous offrons une large gamme de services de télécommunications pour les clients souffrant d'un handicap auditif, visuel, lié à la parole ou d'autres handicaps physiques. Le Centre de services adaptés Bell fournit de l'information sur les produits et services, les tarifs réduits et les services sans frais offerts aux clients souffrant d'un handicap. Des renseignements et le numéro sans frais à composer sont disponibles à bell.ca/servicesadaptes. En 2008, les téléphonistes du Centre de services adaptés ont traité près de 30 000 appels de clients.

Diversité linguistique

La composition de nos équipes de première ligne reflète les communautés que nous desservons. C'est pourquoi, dans les grands centres à l'échelle du pays, nous pouvons servir nos clients dans d'autres langues que le français et l'anglais. De plus, nous offrons le service en mandarin et en cantonais dans l'ensemble des centres d'appel de Bell Mobilité.

Population canadienne desservie
par nos services



ASSURER LE SERVICE

Les clients de Bell s'attendent à ce que nos réseaux soient disponibles et sûrs. Bell prend bien soin d'assurer la sécurité et la résilience de ses réseaux.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité du service. À cette fin, Bell conçoit et construit ses réseaux en vue d'offrir une fiabilité à 99,999 %.

Consciente de son rôle dans l'infrastructure vitale du pays, Bell est prête à faire face à toute catastrophe naturelle. Par exemple, à la suite de violentes tempêtes ayant causé des pannes aux lignes électriques – et à 252 stations cellulaires – dans de nombreux secteurs du

centre de l'Ontario en décembre 2008, le Centre d'exploitation du réseau sans fil de Bell a rapidement formé des équipes d'intervention des groupes Services extérieurs, Exploitation (commutation) et Travaux. Les membres des équipes ont montré leur détermination et leur savoir-faire en surmontant de nombreux obstacles – tels des routes bloquées par la neige abondante – pour atteindre les diverses stations éloignées. Ils ont installé et mis en marche des génératrices d'urgence aux endroits touchés et ont rapidement rétabli le service pour environ 150 000 clients, réduisant au minimum la durée des interruptions de service et l'impact sur les clients.

Conçu pour offrir une fiabilité à

99,999%





**Bell est un
partenaire
fondateur
de Jeunesse,**

**J'écoute. Cet organisme,
maintenant dans sa vingtième
année, est le seul service
pancanadien gratuit et bilingue de
consultation destiné aux jeunes.**

PROTÉGER LES CLIENTS ET LEUR FAMILLE

Les clients se fient à Bell Canada pour la protection de leurs renseignements personnels et de leur vie privée.

En fait, les normes de sécurité élevées de Bell sont l'une des raisons pour laquelle le gouvernement fédéral a choisi Bell pour développer et exploiter la Voie de communication protégée, l'unique réseau autorisé et certifié pour l'accès Internet et les communications intergouvernementales.

Protection de nos clients

Le Canada compte sur Bell, fournisseur du réseau le plus vaste, le plus rapide et le plus fiable en Amérique du Nord. Les réseaux sur fil et sans fil de Bell sont de loin les plus sécurisés, et sont les seuls réseaux de télécommunicateurs certifiés* au Canada.

Aucun autre fournisseur de services Internet au Canada ne fait davantage pour protéger la sécurité en ligne des clients. L'offre inégalée de Bell en matière de sécurité comprend des solutions exclusives comme le service Protection contre la fraude, la solution de sauvegarde Coffre-fort personnel et l'outil Conseiller personnel en sécurité. Bell élimine plus de 99, 999 % du trafic Internet malveillant avant qu'il ne parvienne au client.

Au cours des douze derniers mois, Bell a enrichi sa gamme d'outils visant à protéger les renseignements personnels des clients et à réduire l'incidence des attaques par hameçonnage. Bell.ca offre également des conseils pour contrer les fraudeurs qui trouvent constamment de nouveaux moyens de s'immiscer dans les réseaux d'entreprises ou les ordinateurs personnels.

*Certifiés par le gouvernement du Canada pour la communication d'information protégée.

Protection des enfants

Bell se fait un devoir de protéger les enfants et les jeunes, grâce à toute une variété de programmes. Nous sommes aussi un partenaire principal de Cyberaide.ca, un site national servant à dénoncer l'exploitation des enfants sur Internet. Depuis son lancement en 2002, le site a permis d'arrêter 44 personnes et de soustraire de nombreux enfants à des environnements d'abus, grâce aux indications fournies par le public.

Bell est l'un des fondateurs de la Coalition canadienne contre l'exploitation des enfants sur Internet et, à ce titre, a travaillé à l'élaboration du projet Cleanfeed Canada, pour protéger les clients contre la visite par inadvertance de sites Web étrangers contenant des images d'enfants victimes d'abus.

En élaborant des outils comme Freedom, Bell permet aux parents de filtrer le contenu des ordinateurs.

Grâce au Verrouillage parental protégé par mot de passe, les clients de Bell Télé peuvent empêcher leurs enfants de regarder certaines émissions qu'ils jugent inappropriées. Des outils semblables de contrôle parental sont disponibles pour les téléphones mobiles offerts par Bell.

Bell est un partenaire fondateur de Jeunesse, J'écoute. Cet organisme, maintenant dans sa vingtième année, est le seul service pancanadien gratuit et bilingue de consultation destiné aux jeunes. Des conseillers professionnels formés apportent une aide immédiate, anonyme et confidentielle 24 heures sur 24 et ce, 365 jours par année. En 2008, Jeunesse, J'écoute est venu en aide à des jeunes en difficulté 2,2 millions de fois, par téléphone ou en ligne.

APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Choisir des fournisseurs responsables

Les clients, à juste titre, s'attendent à ce que BCE, ainsi que toutes les entreprises avec lesquelles elle traite, exercent leurs activités dans le respect de l'éthique. En vertu de notre politique d'approvisionnement, nous recherchons des fournisseurs qui sont des chefs de file dans leur secteur d'activité et qui sont prêts à s'engager envers l'amélioration continue et l'introduction de produits, services et processus novateurs. De plus, ils doivent démontrer un ferme engagement à l'égard du développement durable, en adoptant des principes stricts en matière d'environnement, de santé et sécurité, de travail et d'éthique. En 2008, Bell a franchi une étape de plus en incorporant ces critères au Code de conduite des fournisseurs, qui fait maintenant partie intégrante de tous les nouveaux contrats commerciaux.



En 2008, nous avons dépensé plus de 8,2 milliards de dollars en biens et services auprès de
18 243
fournisseurs.

En outre, le code établit clairement que les fournisseurs de Bell doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer le respect du code non seulement dans leurs activités, mais aussi dans leurs propres processus d'approvisionnement.

En lien avec le code, Bell a introduit un questionnaire d'évaluation de la responsabilité d'entreprise auquel elle soumet certains fournisseurs, en fonction de critères de risque. Le questionnaire est surtout utile au stade de la sélection des fournisseurs, lorsque Bell travaille avec eux pour améliorer leurs politiques et leurs programmes. De plus, Bell effectue des vérifications et des évaluations des risques pour valider les réponses au questionnaire.

À titre de membre du GeSI (Global e-Sustainability Initiative), Bell appuie la recherche sur les enjeux environnementaux et sociaux et le développement de solutions à long terme dans l'industrie des TIC.

Choisir des produits responsables

Dans le processus d'achat de nos produits ou services, nous intégrons à notre évaluation des critères écologiques tels que la consommation d'énergie, la recyclabilité, la durabilité et la présence de matières dangereuses ou recyclées.

Par exemple, depuis 2008 et conformément à la politique de Bell sur l'approvisionnement en papier, nous achetons pour tous nos besoins administratifs, de facturation et de marketing du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC) ou qui contient un minimum de 25 % de fibres recyclées post-consommation.

GESTION ÉCOLOGIQUE DES PRODUITS

C'est un fait bien réel : les produits de consommation engendrent des déchets.

Et la société s'attend à ce que des entreprises comme Bell limitent la production de ces déchets, notamment par un plan pour gérer les produits qui atteignent leur fin de vie utile.

C'est pourquoi Bell a lancé en 2003 le programme « le bac Bell », un moyen facile pour les clients d'éviter que les téléphones mobiles, téléavertisseurs, accessoires et piles dont ils ne servent plus soient dirigés vers des sites d'enfouissement. Les consommateurs peuvent retourner ces articles à n'importe quel magasin Bell à l'échelle du pays, à une [Caisse Desjardins](#) participante ou par la poste, sans frais, chez Bell.

Environ le tiers des téléphones retournés sont encore fonctionnels. Bell veille à ce qu'ils soient remis en état en vue d'être redistribués dans des marchés secondaires. Les autres sont recyclés à l'aide de technologies de pointe.

Maintenant intégré à un nouveau programme national de recyclage des téléphones mobiles mis en œuvre par l'Association canadienne des télécommunications sans fil, le programme de Bell a produit d'excellents résultats, qui s'améliorent chaque année. Depuis sa création en 2003, le programme de Bell a permis de récupérer 625 000 appareils en provenance des clients et de nos stocks, dont 78 000 en 2008.

Pour chaque téléphone ou assistant numérique personnel recueilli auprès des clients, Bell verse un dollar au WWF-Canada pour soutenir le travail constant de cet organisme dans le domaine des changements climatiques et de la conservation.

En 2006, le programme a remporté le prestigieux prix de la meilleure initiative en matière de responsabilité sociale des entreprises dans la catégorie Commerce de détail, décerné par le Conseil canadien du commerce de détail.

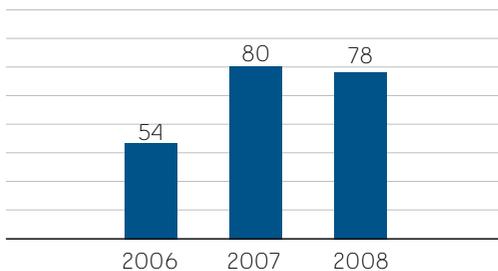
En 2008, le programme a aussi reçu le prix Phénix dans la catégorie « réalisation entreprise » du ministère québécois du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.



En 2008, le programme a aussi reçu le prix Phénix dans la catégorie « réalisation

entreprise » du ministère québécois du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Nombre total de téléphones mobiles usagés récupérés auprès de notre clientèle dans l'ensemble du Canada (en milliers) :





MILIEU DE TRAVAIL

- > NOS EFFECTIFS
- > FORMATION ET PERFECTIONNEMENT
- > GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE
- > SANTÉ ET SÉCURITÉ

NOS EFFECTIFS

Structure plus concurrentielle et axée sur le client

Au cours de l'année, Bell a mis en place une nouvelle structure organisationnelle afin de se concentrer davantage sur l'amélioration de l'expérience client et la prestation du service. Nous avons réduit de 11 à 8 le nombre de niveaux hiérarchiques et de 30 % le nombre de hauts dirigeants dans l'entreprise.

Cette restructuration, qui a mené à la réduction d'environ 2 500 postes de cadre, soit à peu près 6 % du total de l'effectif de Bell, est le résultat d'un regroupement soigneusement planifié des services, d'une extension et d'une optimisation des sphères de responsabilité et de l'élimination de certaines fonctions qui ne cadraient pas avec notre objectif ou notre stratégie d'orientation client.

Au début de 2009, Bell Aliant a également mis en œuvre une nouvelle structure organisationnelle pour améliorer son service

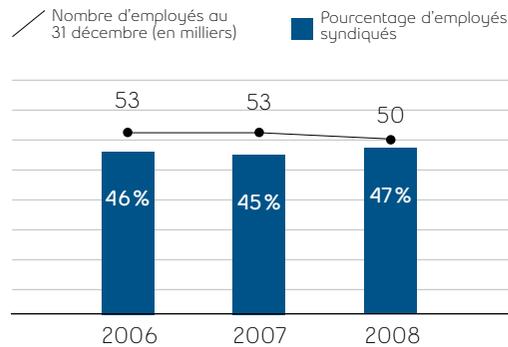
à la clientèle et sa rentabilité. Elle a éliminé quelque 500 postes de cadre, ce qui représente environ 5 % de l'ensemble de son effectif, et a réduit du tiers le nombre de ses hauts dirigeants.

Diversité

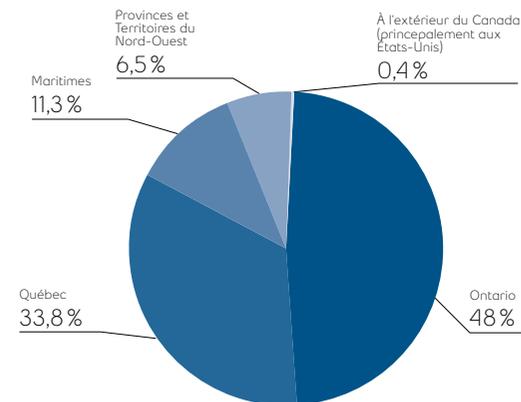
Les membres de notre équipe travaillent chaque jour pour bâtir une culture fondée sur l'ouverture et l'inclusion. Nous souscrivons rigoureusement à l'équité en matière d'emploi et en faisons la promotion, parce qu'il s'agit d'un aspect important de notre stratégie de diversité.

Nous respectons les exigences relatives à l'équité en matière d'emploi, dont l'objectif est d'éliminer les barrières à l'embauche, au maintien en poste et à la promotion des membres des quatre groupes désignés par le gouvernement fédéral, soit les femmes, les minorités visibles, les autochtones et les personnes handicapées.

Effectif



Répartition géographique



Poste de haute direction

EFFECTIF	2006	2007	2008
Femmes	21,1%	21,8%	22,1%
Hommes	78,9%	78,2%	77,9%
Autochtones	1,1%	1,5%	0,0%
Personnes handicapées	1,1%	1,5%	1,2%
Membres de minorités visibles	2,9%	4,5%	3,5%

Composition de l'effectif

EFFECTIF	2006	2007	2008
Femmes	45,8%	44,8%	44,1%
Hommes	54,2%	55,2%	55,9%
Autochtones	0,8%	0,9%	1,1%
Personnes handicapées	1,7%	1,6%	1,9%
Membres de minorités visibles	10,5%	11,9%	12,6%

Nos leaders féminins montrent la voie

Nous avons le privilège de compter dans nos rangs un nombre important de femmes qui occupent des postes de leadership. Elles sont d'ailleurs reconnues à l'extérieur de l'entreprise comme des modèles à suivre pour les autres femmes canadiennes.



Valérie Beaudin, chef adjointe du service juridique – litiges, a été honorée dernièrement lorsqu'elle a été nommée parmi les 40 meilleurs avocats de moins de 40 ans au Canada.



Mary-Ann Bell, première vice-présidente, Québec et Ontario, Bell Aliant, a reçu en 2009 le prix Femme de réalisation de l'Association des femmes de carrières commerciales et professionnelles de Montréal.



Maarika Paul, première vice-présidente – services généraux, a été reconnue par le prestigieux Réseau des femmes exécutives comme l'une des 100 Canadiennes les plus influentes en 2008.



Karen Sheriff, présidente et chef de la direction de Bell Aliant, a été reconnue à trois reprises comme l'une des 100 Canadiennes les plus influentes. Elle a été intronisée au Temple de la renommée du Réseau des femmes exécutives en 2007.



Martine Turcotte, vice-présidente exécutive et chef des affaires juridiques et des questions de réglementation, a été intronisée au Temple de la renommée du Réseau des femmes exécutives en 2008, après avoir été reconnue chaque année depuis 2005 comme l'une des 100 Canadiennes les plus influentes.

L'équipe Horizons de Northwestel améliore les relations avec les autochtones

Grâce à son équipe Horizons, Northwestel s'emploie à améliorer les relations avec les autochtones et à encourager la diversité dans l'organisation.

En 2008, le taux d'emploi des autochtones a augmenté de presque 40 % par rapport à 2007. À la fin de l'année 2008, 80 % des 600 employés de

Northwestel avaient participé aux programmes de formation sur la sensibilisation aux cultures autochtones.

Northwestel a aussi aidé à créer des occasions d'affaires par des partenariats commerciaux avec les autochtones, notamment en créant Tundra Communications Inc. pour fournir des services de télécommunications de premier plan aux entreprises exploitant les ressources naturelles

dans la région d'Inuvialuit. L'entreprise Tahltan River Communications Inc. a également été créée, en partenariat avec Tahltan First Nations Development Corp., afin d'offrir des services semblables aux entreprises exerçant leur activité le long de la rivière Stikine, dans le nord de la Colombie-Britannique.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Un cadre d'apprentissage dynamique

Bell investit dans le perfectionnement des membres de son équipe. Le Centre de carrière et développement (CCD) de Bell offre quelque 3 000 cours portant aussi bien sur les aspects techniques propres à un poste que sur des compétences plus générales pour faire progresser sa carrière, comme les communications. La formation est fournie en ligne dans presque 90 % des cas, ce qui permet d'utiliser le plus efficacement possible le temps des membres de l'équipe et de réduire l'impact sur l'environnement associé aux déplacements pour assister à des cours.

Bell offre un grand nombre de cours sur la santé et la sécurité, la plupart en ligne, par l'intermédiaire de son CCD. Ces cours traitent

de sujets tels que la gestion de la santé et de la sécurité, la prévention des accidents, la conduite préventive, les règlements sur le transport, les risques liés à l'alcool, aux drogues et aux médicaments, ainsi que la santé mentale au travail.

Parmi les initiatives de Bell, il faut également mentionner une formation étendue sur la gestion responsable de l'impact qu'a l'entreprise sur l'environnement. Plus de 8 000 employés ont reçu cette formation en 2008, ce qui fait au total plus de 11 000 heures de formation, soit une augmentation de 49 % par rapport à 2007. Étant donné que la majeure partie de cette formation se donne en ligne, les membres de l'équipe peuvent facilement suivre des cours d'appoint chaque année afin de demeurer au fait des pratiques exemplaires courantes.

Plus de
8 000
employés
ont reçu au total plus de
11 000 heures
de formation en environnement.



GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

Pour la sixième année consécutive, GovernanceMetrics International a décerné à BCE une note de 10/10 dans son étude internationale sur la gouvernance d'entreprise menée en 2008. BCE est l'une des 43 entreprises dans le monde à avoir reçu une note parfaite.

Notre Code de conduite

Le Code de conduite de BCE énonce les principes, règles et directives qui s'appliquent à un large éventail de questions, dont les conflits d'intérêts, l'utilisation et la protection des biens de l'entreprise, la confidentialité, les rapports avec les partenaires d'affaires et les concurrents, la diversité au travail et la protection de l'environnement.

Tous les employés doivent passer en revue le Code et suivre une formation en ligne pour s'assurer qu'ils en comprennent le contenu. De plus, afin d'assurer le respect continu du Code, tous les membres de l'équipe sont tenus de lire et de signer le Code chaque année dans le cadre du processus d'évaluation de leur rendement.

Tous les administrateurs, dirigeants et vice-présidents doivent signer une attestation annuelle selon laquelle ils se conforment au Code et adhèrent aux normes promouvant un comportement éthique et condamnant les agissements répréhensibles.

En 2008, BCE a reçu pour la
6ème année consécutive, une

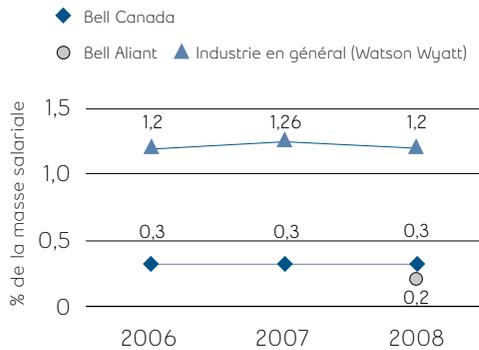
note de
10/10

selon l'étude de
GovernanceMetrics International

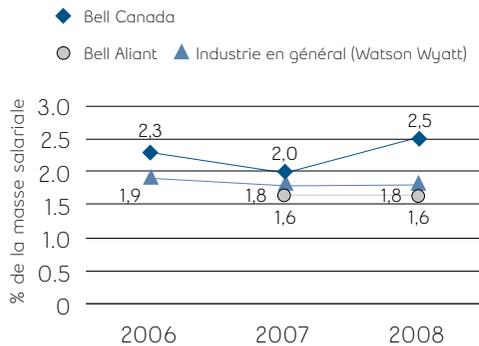


SANTÉ ET SÉCURITÉ

Accidents du travail et maladies professionnelles



Invalité de courte durée



Bell s'est engagée à garantir la santé et la sécurité de ses employés à l'aide d'une politique et d'un programme de formation novateurs en matière de santé et de sécurité. Nous faisons le suivi des données relatives à la santé et à la sécurité, ainsi qu'aux accidents du travail et aux maladies professionnelles.

Pour l'année 2008, les activités ont principalement porté sur la mise en œuvre du nouveau règlement fédéral concernant la prévention de la violence en milieu de travail. Bell a aussi continué de travailler sur son programme de gestion de la sécurité des entrepreneurs.

Bell met en œuvre un plan d'action étendu pour les sous-traitants

À la suite du décès de deux employés sous-traitants dans un puits d'accès de Bell à Oakville en 2007, Bell a modifié sa politique en matière de santé et de sécurité afin qu'elle englobe les entrepreneurs, les sous-traitants et les tiers. En outre, Bell a adopté des mesures correctives concernant les puits d'accès en

mettant en œuvre un plan d'action qu'elle avait préalablement soumis au ministère Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), afin d'éviter que de tels accidents ne se reproduisent.

Le ministère RHDC a déterminé que le programme de santé et sécurité de Bell pour ses employés respectait la législation. Ce ministère a toutefois recommandé d'apporter des améliorations au programme de gestion de la sécurité des sous-traitants de Bell en ce qui concerne les puits d'accès. Il a exigé de Bell qu'elle s'assure que tous les entrepreneurs, sous-traitants et tiers qui accèdent à ses puits d'accès reçoivent au préalable une formation sur les questions de santé et de sécurité liées à leur travail, qu'ils utilisent l'équipement approprié et qu'ils suivent les procédures qui s'appliquent.

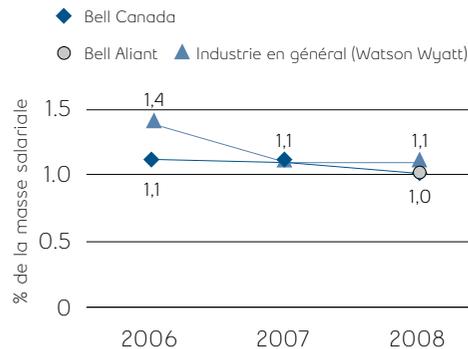
Bell a pleinement mis en œuvre toutes ces mesures correctives et a augmenté grandement le nombre d'inspections des sites pour s'assurer que ceux qui pénètrent dans les puits d'accès respectent toutes les exigences.

Comités d'employés

Grâce à un système de comités de santé et de sécurité, à la fois locaux et à l'échelle de l'entreprise, nous identifions et réglons les préoccupations, qu'elles touchent une seule région ou qu'elles aient des incidences dans l'ensemble de l'entreprise. Les membres des comités locaux inspectent régulièrement les lieux de travail, consignent les déficiences, s'il y a lieu, et font un suivi des correctifs.

Nos employés non cadres sont représentés dans des comités de l'entreprise et de nombreux comités locaux sur la santé et la sécurité dans les territoires de Bell et de Bell Aliant.

Invalité de longue durée





COMMUNAUTÉ

- > ÊTRE PRÉSENTS POUR LA COMMUNAUTÉ
- > ÊTRE PRÉSENTS POUR LES JEUX OLYMPIQUES

ÊTRE PRÉSENTS POUR LA COMMUNAUTÉ

Dons de BCE :

20,5 millions

441 500
heures

de bénévolat effectuées par
les employés et retraités



En 2008, nous avons versé directement plus de 20,5 millions de dollars à des œuvres de bienfaisance, ce qui comprend les contributions à Centraide/United Way équivalentes à celles des employés et les subventions à divers organismes de bienfaisance dans lesquels nos employés font du bénévolat.

Voici quelques exemples de services communautaires rendus par Bell au Canada.

Marche pour Jeunesse, J'écoute

Bell est un commanditaire-fondateur de Jeunesse, J'écoute et continue d'être l'un de ses principaux supporteurs, grâce à des activités de collecte de fonds comme la Marche pour Jeunesse, J'écoute, qui est la principale activité de levée de fonds pour cet organisme de bienfaisance.

Jeunesse, J'écoute est le seul service pancanadien de consultation, d'information et d'orientation par téléphone et en ligne destiné aux jeunes. Ce service est gratuit, bilingue et anonyme. L'an dernier, Jeunesse, J'écoute a répondu, au téléphone et sur le Web, à plus de deux millions de demandes faites par des jeunes dans le besoin dans près de 3 000 communautés canadiennes.

En 2008, dans le cadre de la 7^{ème} édition de la marche annuelle pour l'organisme, des milliers de marcheurs dans 55 communautés canadiennes ont amassé plus de 3 millions de dollars à l'appui de Jeunesse, J'écoute, soit près du tiers du budget de fonctionnement annuel du service.

Programme de dons des employés de Bell

Le Programme de dons des employés de Bell permet aux employés et aux retraités de soutenir les organismes de bienfaisance de leur choix en faisant don de leur temps, de leur argent et de leur savoir-faire.

En 2008, les employés et les retraités ont donné 2,1 millions de dollars aux organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada. De ce montant, plus de 985 000 \$ ont été remis à Centraide/United Way dans les communautés identifiées par les employés. Le reste des dons a été dirigé vers d'autres organismes de bienfaisance canadiens qui fournissent aussi des services d'aide, comme des programmes alimentaires et d'hébergement, des services de consultation professionnelle ou de crise, des soins de santé, et plus encore.

Les employés et retraités ont également effectué 441 500 heures de travail bénévole pour plus de 800 organismes sans but lucratif œuvrant dans divers domaines, depuis les sports amateurs jusqu'aux arts et aux initiatives de développement communautaire. Cela représente l'équivalent d'une année entière de travail par quelque 250 personnes.

Améliorer les soins de santé pour les enfants

Bell appuie le développement de solutions évoluées dans plusieurs hôpitaux pour enfants partout au pays, des solutions qui visent à aider le personnel médicale à mieux soutenir les patients et à améliorer l'expérience vécue par les enfants et leur famille.

Voici quelques projets importants :

- Au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) et à la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants, qui est associée au Centre universitaire de santé McGill (CUSM), Bell fournit une contribution de 10 millions de dollars pour un Centre de santé virtuel pour enfants et jeunes. Ce centre hébergera une vaste gamme de programmes de télésanté et de télémentorat, permettant ainsi aux spécialistes de partager leur expertise avec des professionnels de la santé de partout au Québec, en plus d'améliorer l'accès aux soins spécialisés dans les petites communautés.
- Bell s'est engagée à verser un million de dollars à l'Hôpital Sainte-Justine, chef de file en soins pédiatriques, pour son programme de télémédecine à domicile. Ce projet vise à améliorer le suivi médical des enfants malades, ainsi que leur qualité de vie et celle de leur famille, en leur offrant un accès permanent aux équipes de services de santé de l'hôpital, peu importe l'endroit où ils vivent au Québec.
- Bell a pris l'engagement de verser 10 millions de dollars et travaille avec l'Hospital for Sick Children Foundation, à Toronto, pour construire le nouveau centre d'urgence de l'Hospital for Sick Children.

- En partenariat avec les Sénateurs d'Ottawa, Bell fait une collecte de fonds au bénéfice du Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario, afin de développer un système informatique évolué pour aider les travailleurs de la santé à poser des diagnostics et à traiter les patients dans l'unité des nourrissons et des tout-petits.
- À Edmonton, Bell travaille avec la Stollery Children's Hospital Foundation en vue de développer une solution de télésanté destinée à un programme avant-gardiste de sensibilisation à la télésanté pour l'échocardiographie fœtale et pédiatrique. En bout de ligne, ce programme permettra d'offrir des services 24 heures sur 24, sept jours sur sept, dans l'ouest du Canada et de l'Arctique.

Célébration de notre patrimoine autochtone

Northwestel a célébré son 30e anniversaire en 2008 en intensifiant son soutien envers les communautés et en mettant en lumière les contributions des résidents autochtones de la région.

Northwestel consacre près du tiers de son budget d'investissements communautaires dans des partenariats avec des autochtones, notamment pour le salon des carrières de la Fondation nationale des réalisations autochtones, le Festival des arts Alianait à Iqaluit et le First Nations Art Festival, à Whitehorse. L'entreprise parraine également le projet Sunchild e-learning Initiative à Paulatuk, qui a pour but d'offrir un apprentissage à distance de grande qualité et approprié sur le plan culturel.

En 2008, Northwestel a rallongé la longue liste d'événements communautaires qu'elle parraine en accordant son appui aux Jeux d'hiver de l'Arctique 2008, à Yellowknife, auxquels quelque 50 employés ont travaillé comme bénévoles.



Toile réalisée par Justin Smith, un artiste de Whitehorse. Cette œuvre, intitulée "Gardiens des jeux", a arborée l'annuaire téléphonique de Northwestel en 2008.

ÊTRE PRÉSENTS POUR LES JEUX OLYMPIQUES

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver auront lieu dans moins d'un an et Bell est déjà prête à diffuser les Jeux dans tout le Canada et dans le monde entier.

Le réseau optique de Bell offrira tous les services voix, données et de radiodiffusion aux spectateurs, aux journalistes, aux athlètes et aux officiels venus des quatre coins du monde, ce qui comprendra 400 000 appels radio privés, plus de 10 000 heures de couverture télévisée spécialisée pour plus de trois milliards de téléspectateurs, de même que la présentation des résultats en un clin d'œil.

Engagement pour un développement responsable

L'engagement de Bell en tant que Grand partenaire national des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver va bien au-delà de l'infrastructure technologique. Le développement durable, sur les plans social, économique et environnemental, est une priorité dans les activités quotidiennes de Bell et dans son partenariat pour les Jeux d'hiver de 2010.

Nous nous sommes engagés à créer notre solution technologique – la première solution « tout IP » de Bell de la manière la plus efficace et écologiquement responsable.

Pour tous les achats de matériel que nous avons faits, nous avons respecté des directives d'achat qui prévoient des évaluations environnementales effectuées par des tiers et la réutilisation de l'infrastructure existante.

Nous avons recherché des fournisseurs qui appliquent les principes du développement durable. Nous avons également embauché des entrepreneurs qui veillent à laisser une empreinte environnementale aussi minime que possible, qui s'assurent d'utiliser des pratiques

de développement durable et des ressources locales. Dans la mesure du possible, nous avons traité avec des entreprises de la région, afin de contribuer à l'essor économique des communautés avoisinantes.

Nous avons aussi coordonné les calendriers de construction de manière à réduire l'impact environnemental et les déchets de construction.

Afin de réduire au maximum les déchets, nous avons rigoureusement cherché à recycler les conduits, les canalisations, les matériaux de construction, l'infrastructure de télécommunications et les déchets de bureau secs et humides. Lorsque nous avons créé le nouveau réseau sans fil entre Vancouver et Whistler, nous avons co-implanté de l'équipement là où cela était possible, afin de perturber l'environnement au minimum. Dans les endroits où il était impossible de ne pas perturber la végétation, nous l'avons remplacée. Nous avons également privilégié l'utilisation de technologies en ligne, afin de réduire la consommation de papier et les déplacements.

Sécuriser le réseau pour les Jeux olympiques

Les événements internationaux comme les Jeux d'hiver de 2010 à Vancouver exigent une sécurité à toute épreuve en vue de protéger les réseaux informatiques utilisés pour les Jeux contre les attaques externes, les défaillances d'équipement et les erreurs humaines. Voilà pourquoi l'équipe des Services professionnels de Bell a travaillé avec le COVAN au cours des quatre dernières années afin de rendre le réseau de Bell pour les Jeux d'hiver de 2010 aussi sécurisé que possible.

Pendant les Jeux, une équipe d'experts en sécurité hautement compétents du COVAN et de Bell travailleront 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, d'un océan à l'autre, pour continuer d'assurer la résilience du système.



Justin Webb, vice-président – services (Jeux olympiques) à Bell, l'athlète olympique Charmaine Crooks et l'équipe technologique de Bell installent les derniers mètres du réseau de fibre optique qui servira à livrer au monde entier les Jeux d'hiver de 2010.

Programme de mentorat des athlètes et hauts dirigeants de Bell

Bell s'engage à soutenir les athlètes canadiens dans leur quête de réussite, tant pendant qu'après les compétitions, dans le cadre du Programme de mentorat des athlètes et hauts dirigeants de Bell. Ce programme est conçu pour aider les athlètes d'élite à réussir la transition entre leur carrière sportive et leur carrière en affaires, en leur donnant accès aux ressources de formation étendues de Bell.

Les athlètes ont aussi l'occasion d'en apprendre sur les possibilités de carrière dans le monde des affaires directement auprès de hauts dirigeants qui excellent dans ce domaine chez Bell. Ces hauts dirigeants chevronnés, qui sont spécialisés dans les ventes, les finances, le marketing, l'exploitation et les technologies, sont jumelés avec des athlètes en fonction des intérêts professionnels de ces derniers.

Soutenir l'accessibilité

Dans le cadre de son soutien du programme scolaire Rick Hansen, qui faisait partie intégrante de la fondation pour athlètes réputée Rick Hansen Foundation, Bell a aidé à s'attaquer aux problèmes d'accessibilité et d'intégration que vivent des jeunes dans plus de 300 écoles en Colombie-Britannique et 60 en Alberta. Rick Hansen a également travaillé avec Bell pour la soutenir dans ses initiatives d'engagement communautaire liées aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

Aider une communauté à se revitaliser

Dans son engagement pour les Jeux d'hiver de 2010, Bell a fourni des fonds pour aider à stimuler le développement économique du secteur Downtown Eastside de Vancouver. Une partie de ces fonds a été versée à des organismes tels que Building Opportunities

for Business, qui favorisent le développement commercial local. Bell a également animé des ateliers sur l'industrie en vue de créer un lien entre les fournisseurs du secteur Downtown Eastside et des entreprises dans les domaines de la construction et du tourisme. Elle a aussi financé un portail d'achat social pour donner à des entreprises du même secteur, comme des traiteurs, des entreprises de messagerie et des fournisseurs d'articles de bureau, des possibilités d'approvisionnement en ligne à l'échelle régionale.

Centre culturel Squamish Lil'Wat

Bell est un fier supporteur du centre culturel Squamish Lil'wat. Dans ce projet, Bell a fourni des services de télécommunications qui permettront au centre d'être branché au réseau de fibre optique qui reliera le monde aux Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver.



Loring Phinney, vice-président – marketing de l'entreprise et des Jeux olympiques, agit comme mentor de Steve Omischl, champion du monde de ski acrobatique et possiblement médaillé des Jeux d'hiver de 2010, dans le cadre du Programme de mentorat des athlètes et hauts dirigeants de Bell.



ENVIRONNEMENT

- > PREMIÈRE ENTREPRISE À OBTENIR LA CERTIFICATION ISO 14001
- > EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE
- > RECYCLAGE
- > IMMEUBLES ÉCOLOGIQUES
- > PROTÉGER LE VOISINAGE

PREMIÈRE ENTREPRISE À OBTENIR LA CERTIFICATION ISO 14001



ISO 14001:2004
EMS 545955

**Bell est devenue
la première
entreprise de
télécommunications
au Canada à obtenir
la certification**

**ISO 14001 pour son système de
gestion environnementale.**

Bell est devenue la première entreprise de télécommunications au Canada à obtenir la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale. Cette certification couvre toutes les activités commerciales de Bell, dont les services sur fil, sans fil, de télévision et Internet, de même que les fonctions administratives qui s'y rattachent.

Le système de gestion environnementale de Bell offre à l'entreprise un cadre systématique pour déterminer les répercussions environnementales de ses activités, de ses produits et de ses services. Il établit également des engagements et des objectifs et fait le suivi des résultats pour que l'entreprise puisse continuer d'améliorer sa performance.

Bell est un leader en gestion environnementale depuis 1993, lorsqu'elle a commencé à développer une approche systématique pour aborder les enjeux et les occasions d'ordre environnemental. C'était trois ans avant l'arrivée de la norme internationale ISO 14001. Cette certification obtenue d'un tiers démontre l'engagement de Bell envers la protection de l'environnement et la satisfaction des attentes croissantes des clients à cet égard. Il s'agit là d'un aspect qui nous différencie des autres entreprises et qui fait de nous un chef de file de l'industrie.



EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Le fait d'utiliser moins d'énergie nous permet de réduire notre empreinte environnementale et nos coûts.

Nous installons dans nos immeubles des commandes automatiques d'éclairage et de chauffage, ainsi que des systèmes efficaces de refroidissement et d'humidification. Nous utilisons des solutions énergétiques novatrices, telles que des éoliennes, des panneaux solaires et des systèmes refroidissement par eaux profondes. Pour notre parc automobile, nous achetons des véhicules qui offrent une plus grande efficacité énergétique, dont des véhicules hybrides. Nous adoptons aussi des comportements d'écoconduite.

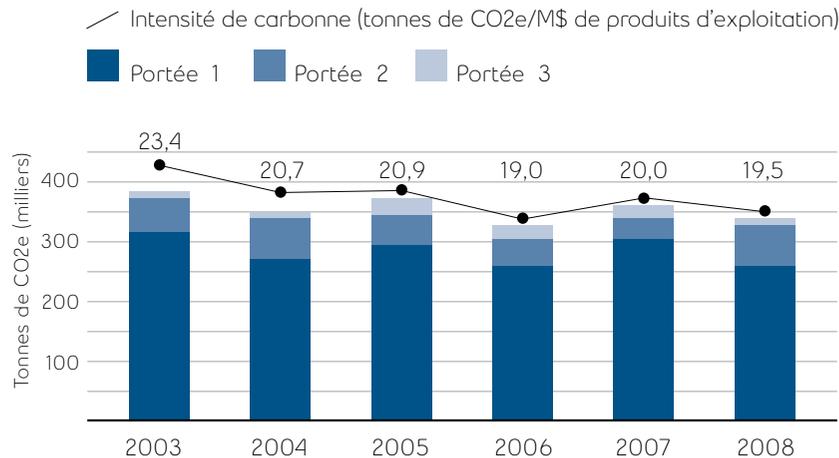
En 2008, des employés de Bell répartis dans toute l'entreprise ont formé un Conseil de

l'énergie dans le but de trouver des moyens d'économiser l'énergie dans les activités quotidiennes de l'entreprise. Leur travail porte principalement sur la réduction de la consommation de carburant par les véhicules de Bell, le recours à des services de communication novateurs permettant de réduire les déplacements, l'utilisation de systèmes et d'équipement efficaces ainsi que l'adoption d'habitudes de travail éco-énergétiques.

Collectivement, nous réussissons très bien. Même si la quantité d'équipement de réseau continue de croître – tout comme le nombre de services que nous offrons aux clients –, nous avons continué de réduire nos émissions de gaz à effet de serre. Les émissions de gaz à effet de serre en 2008 ont en effet été de 2,9 % inférieures à celles de 2007 et de 11,7 % inférieures à celles de 2003, notre année de référence. Cette baisse est principalement attribuable à une réduction des fuites de réfrigérants dans les systèmes de refroidissement et à une diminution de la consommation de carburant de nos véhicules.

En 2008, le taux d'émissions de gaz à effet de serre était de **11,7%** inférieur à celui de 2003, notre année de référence.

Émissions de gaz à effet de serre



Remarque : Bell Aliant a commencé à présenter ses émissions de gaz à effet de serre en 2006. Par conséquent, les chiffres de BCE pour les années 2003, 2004 et 2005 ont été ajustés en utilisant les tendances des résultats obtenus par Bell Aliant entre 2006 et 2008.

Portée 1 : Émissions directes provenant du parc de véhicules, des génératrices, des systèmes de refroidissement, et du mazout et du gaz pour les immeubles

Portée 2 : Émissions indirectes provenant de l'électricité utilisée pour les immeubles et l'équipement de réseau

Portée 3 : Émissions indirectes provenant du déplacement des employés

RECYCLAGE

Recyclage du matériel de réseau

Chaque année, nous déployons de grands efforts pour réduire le volume des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement, pour réduire les coûts et diminuer notre consommation de précieuses ressources.

La réussite de nos programmes de recyclage nous a permis de détourner des sites d'enfouissement 6 160 tonnes métriques – soit, la cargaison de 616 camions – de matières résiduelles venant de l'exploitation de notre réseau. Grâce à ces programmes, Bell a récupéré 2 033 tonnes métriques de matières résiduelles dangereuses, comme des batteries et des tubes fluorescents, dans l'ensemble de ses centres de travail en 2008. Elle a ensuite géré ces matières de manière responsable.

En travaillant avec ses fournisseurs de poteaux de téléphone et d'autres partenaires, Bell a mis en place un processus pour récupérer les bouts de poteaux. Ces derniers sont ensuite transformés en garde-fous ou sont déchetés en copeaux pour être utilisés comme source d'énergie dans les fours à ciment. En 2008, le processus a permis de récupérer 322 tonnes métriques de matières. Ce nouveau processus ouvre la voie aux autres entreprises qui pourront suivre cet exemple de gestion des déchets avant-gardiste, grâce auquel on peut réduire à la fois l'ensemble des déchets et la demande pour des sources principales d'énergie non renouvelable.

Outils essentiels pour le recyclage aujourd'hui

De nos jours, un ordinateur est un outil essentiel, tout particulièrement pour aider les enfants et les jeunes à développer pleinement leur potentiel.

Conscientes de cette réalité, les entreprises de BCE appuient des programmes ayant pour but de fournir des ordinateurs usagés pour le bénéfice des élèves dans les écoles primaires et secondaires au Canada. En participant activement aux programmes Ordinateurs pour les écoles du Québec et Ordinateurs pour les écoles de l'Ontario, Bell a fourni 36 000 ordinateurs usagés, plus de 13 000 écrans et au-delà de 3 500 imprimantes. Bell Aliant a aussi recueilli 6 322 ordinateurs en 2008, comparativement à 5 699 l'année précédente.

Tout le matériel donné utilisable est vérifié et remis en état avant d'être livré aux destinataires. Les pièces d'appareils inutilisables servent à réparer d'autres ordinateurs ou sont envoyées à des recycleurs de métaux et de plastique.

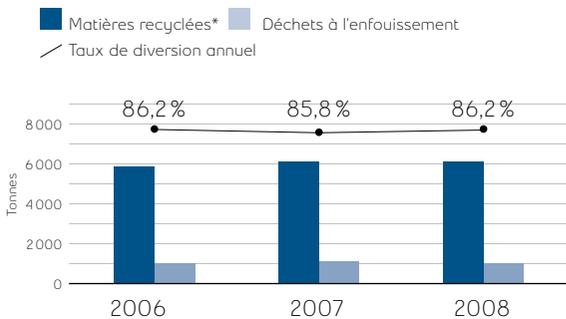
Programme de recyclage d'annuaires primé

Northwestel a reçu de la ville de Yellowknife un prix pour le recyclage (destiné aux grandes entreprises) en raison de son programme de recyclage d'annuaires téléphoniques.

Dans le cadre de ce programme, qui en est à sa huitième année en 2009, l'entreprise invite les écoles à recueillir les annuaires téléphoniques périmés, aux fins de recyclage, et leur offre en retour des prix en argent pour leurs programmes scolaires. Lancé au départ à Yellowknife, le programme s'étend maintenant à cinq communautés.

En 2008, 11 écoles des Territoires du Nord-Ouest ont recueilli 4 560 annuaires périmés. En retour, Northwestel leur a donné plus de 6 000 \$.

Matières résiduelles provenant de l'exploitation du réseau de Bell



* Inclut les câbles et l'équipement de réseau, les batteries de centraux, les poteaux et les matières résiduelles dangereuses, mais exclut les matières résiduelles provenant de la maintenance du parc de véhicules.

IMMEUBLES ÉCOLOGIQUES

Construire pour l'avenir

Dans ses efforts pour atteindre des niveaux accrus d'efficacité, de créativité et de compétitivité, Bell a adopté une approche de style campus à l'égard du lieu et du mode de travail. Cette approche consiste à regrouper les employés, à développer un milieu de travail qui favorise l'innovation dans les produits et services et à mettre en œuvre une plateforme permettant aux équipes de collaborer étroitement, de partager des idées et de l'information.

Après deux années de planification, Bell a ouvert trois campus en 2008 : un à Montréal – notre siège social –, un à Toronto et un à Calgary.

Comme c'est le cas pour chaque activité que Bell entreprend, la responsabilité de l'entreprise envers l'environnement a fait partie intégrante de la planification de chacun des nouveaux campus dès le départ. Les nouvelles installations sont conçues pour respecter les normes de certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) pour les immeubles écologiques.

Ces normes ont pour but d'atteindre des objectifs environnementaux concernant divers aspects, dont la conservation de l'eau et de l'énergie, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, l'utilisation de matériaux et de ressources écologiquement responsables et la qualité de l'environnement intérieur.

Chaque campus est doté des outils de télécommunications de Bell les plus récents et les plus perfectionnés, tels qu'un réseau sans fil et des services évolués de vidéoconférence, y compris des salles réservées aux solutions

de conférence VidéoZone et Téléprésence de Bell, afin de faciliter la collaboration entre les employés situés dans d'autres campus ou d'autres bureaux de Bell. Ces outils contribuent grandement à réduire les émissions de gaz à effet de serre associées à nos déplacements d'affaires.

Les Services d'ingénierie des bâtiments sont honorés pour leur leadership environnemental

L'association Building Owners and Managers Association of Canada (BOMA) a décerné l'an dernier à Bell Aliant une certification de niveau 1 de son programme de normes environnementales BESt (Building Environmental Standards) qui s'appliquent aux immeubles, en raison de l'excellence de sa performance environnementale pour son central situé sur Allandale Road, à St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador.

Bell Aliant est ainsi devenue le seul fournisseur de services d'information, de communication et de technologie à être certifié dans le cadre du programme BOMA BESt.

Le programme BOMA BESt est un modèle de pratiques exemplaires dans l'industrie qui évalue la performance environnementale et la gestion des immeubles commerciaux déjà construits. La certification obtenue reconnaît le travail fait par Bell Aliant pour élaborer et mettre en place des politiques et des procédures visant à gérer l'utilisation des ressources de manière responsable et à assurer un entretien régulier de l'équipement, ce qui comprend des programmes pour le stockage du mazout, le recyclage et la gestion des matières dangereuses. De plus, en mesurant régulièrement sa consommation d'énergie et d'eau, Bell Aliant peut identifier de nouvelles possibilités d'amélioration.



PROTÉGER LE VOISINAGE

Incidents environnementaux

INCIDENT	2006	2007	2008
Avis d'infractions environnementales	3	4	2
Déversements et émissions*	415	403	403
Problèmes signalés par des tiers	11	9	8

Remarque : Depuis trois ans, il n'y a eu aucun incident environnemental important, ni aucune poursuite.

*La majorité des incidents signalés sont liés à des fuites de substances appauvrissant la couche d'ozone provenant d'appareils de réfrigération.



Réduire au maximum l'impact des réseaux

Nous reconnaissons qu'il est essentiel de réduire au maximum l'impact de nos réseaux sur les milieux naturels et humains. Des directives rigoureuses sont prévues pour chaque aspect de notre travail susceptible de se répercuter sur l'environnement. Qu'il s'agisse de gérer des effluents, de déployer un réseau en milieu urbain ou dans des zones naturelles fragiles, nous nous efforçons continuellement d'intégrer et d'exploiter nos installations de la manière la plus respectueuse pour l'environnement.

Nous avons d'ailleurs mis en place des programmes de prévention ayant pour but de prévenir et de réduire nos rejets dans l'environnement. Nos programmes assurent par exemple de manière continue :

- le maintien de l'intégrité de nos réservoirs de produits pétroliers;
- la modernisation des systèmes de réfrigération et de lutte contre l'incendie, afin de réduire les rejets possibles de substances appauvrissant la couche d'ozone;
- la mise en œuvre de pratiques exemplaires pour la gestion responsable des poteaux de bois traité pendant tout leur cycle de vie.

Prendre racine dans les communautés

C'est avec empressement que les employés de Bell Aliant du bureau de Midland, en Ontario, ont fourni de l'aide à la communauté pour le projet de renaturalisation de Burke Street. Dave Evans, directeur des services extérieurs, a dirigé l'équipe qui avait pour mission de planter 400 arbustes et autres plantes indigènes avant que la neige tombe.

L'aire en question, adjacente à Penetang Bay, est conservée comme zone tampon naturelle. Des arbustes, de l'herbe et des fleurs indigènes sont plantés pour restaurer les berges et fournir un habitat aux oiseaux, papillons, libellules, grenouilles et crapauds.

Projet visant à éviter les collisions avec les baleines

Des experts de Bell Aliant, de Bell Mobilité et des chercheurs du département d'océanographie de l'Université Dalhousie à Halifax travaillent en partenariat à un projet de recherche innovateur sur les baleines nommé VACATE (Vessel Avoidance & Conservation Area Transit Experiment).

Bell Aliant a installé de l'équipement spécialisé dans les stations cellulaires en Nouvelle-Écosse et fera bientôt de même au Nouveau-Brunswick. Cet équipement donne aux chercheurs la capacité de recueillir des statistiques sur le trafic maritime le long de la côte et dans des habitats cruciaux de la baleine franche de l'Atlantique Nord. Les données recueillies serviront à établir des options de trajets efficaces pour les navires en vue de réduire les risques de collision avec ces baleines en voie de disparition.

Atténuer les effets des incidents environnementaux

Même si nous, en tant qu'entreprise, prenons tous les moyens possibles pour les prévenir, il arrive que des incidents environnementaux surviennent. Lorsque cela se produit, nous agissons rapidement afin de maîtriser et de corriger la situation pour limiter les dommages causés au milieu naturel et aux propriétés publiques et de l'entreprise.

Dans notre programme de gestion des incidents environnementaux, les membres de l'équipe reçoivent une formation complète sur leurs rôles et responsabilités en cas d'incident environnemental. Le processus, qui fonctionne 24 heures sur 24, sept jours sur sept, couvre le contrôle, la correction et la signalisation de tous les incidents environnementaux, ainsi que les préoccupations des tiers et les inspections gouvernementales. L'entreprise s'assure que des trousseaux d'intervention et des instructions en cas d'incident sont distribués dans tous les centres de travail, les centraux et les véhicules munis de systèmes hydrauliques.

PROFIL DU RAPPORT

Format

Dans la foulée de nos efforts visant à réduire notre empreinte carbone, ce rapport est disponible en format PDF seulement et a été conçu de manière à se lire facilement à l'écran d'un ordinateur. Un résumé d'une page est également disponible en format PDF. La section Responsabilité de notre site Web comprend des renseignements généraux sur nos programmes de développement durable et des liens vers des politiques particulières.

Portée

Les activités dont il est question dans le présent rapport couvrent la période allant du 1er janvier 2008 au 31 décembre 2008. Sauf indication contraire, les renseignements étaient valides en date du 31 décembre 2008.

À moins d'indication contraire, les données contenues dans le présent rapport s'appliquent à BCE. L'information englobe généralement nos services de communication sur fil et sans fil, l'accès à Internet, les services de données et les services de télévision par satellite destinés aux clients résidentiels et d'affaires.

L'intégration systématique dans ce rapport des données propres à Bell Aliant et à Northwestel constitue un changement important par rapport à l'année 2007.

Contenu

Le présent rapport traite principalement des questions de responsabilité d'entreprise qui intéressent au plus haut point nos partenaires et qui ont une influence appréciable sur notre réussite. Afin d'en favoriser la lecture, nous avons fait tous les efforts nécessaires pour produire un document concis et invitant.

Un index du contenu GRI (Global Reporting Initiative) est disponible sur notre site Web afin d'aider le lecteur à consulter le rapport d'après la structure G-3 du GRI. L'index comprend aussi des renvois aux principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Collecte et vérification des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport ont été fournis par divers experts en la matière au sein de l'entreprise. La collecte et la validation de toutes les données ont été coordonnées par notre groupe Responsabilité d'entreprise et environnement.

Des experts en la matière ont fourni et vérifié les données, en plus d'indiquer les sources d'information et de justifier le mode d'établissement de l'information. Les processus de contrôle et de validation utilisés par les experts en la matière qui ont fourni des données pour les indicateurs de rendement ont été documentés et contrôlés. Des cadres supérieurs ont attesté l'exactitude et l'exhaustivité des données.

Comme mentionné dans le texte, nous distinguons les chiffres exacts des approximations ou des estimations dans nos rapports. Toutes les données sont fournies en unités internationales.

Renseignements

Téléphone : 1 888 932-6666
Courriel : bcecomms@bce.ca

Autres informations

Visitez le site Web www.bce.ca/responsabilite

- Index du GRI et du Pacte mondial
- Points saillants du présent rapport
- Performance financière
- Développement durable
- Rapports antérieurs
- Politiques
- Rapports sur des sujets particuliers

This publication is available in English.
© 2009 BCE Inc. Tous droits réservés.