



# Rapport 2012 sur la responsabilité d'entreprise de Bell Canada



# Ce que nous avons accompli cette année

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

# Dans ce rapport

<b>CE QUE NOUS AVONS ACCOMPLI CETTE ANNÉE</b>	2
<b>À PROPOS DE CE RAPPORT</b>	4
<b>QUI NOUS SOMMES</b>	5
<b>MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION</b>	6
<b>LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À BELL</b>	8
<b>OBJECTIFS ET RÉSULTATS CLÉS</b>	11
<b>PRIX ET RECONNAISSANCE</b>	15
<b>COMMUNAUTÉ</b>	17
L'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause	18
Investissement dans les communautés	20
<b>CLIENTS</b>	23
Fournir des services de qualité	24
Protéger les clients	27
Produits et services responsables	29
<b>ENVIRONNEMENT</b>	30
Engagement envers le leadership en matière d'environnement	31
Technologies de communications	33
Réutilisation et recyclage	34
Autres programmes environnementaux	36
<b>MILIEU DE TRAVAIL</b>	38
Le meilleur endroit où travailler	39
Initiatives et réalisations de 2012 en matière de diversité	41
Objectifs en matière de santé mentale au travail	42
Engagement de nos employés	43
Apprentissage et perfectionnement	44
Autres initiatives en milieu de travail	45
<b>ÉCONOMIE</b>	47
Un acteur de premier plan de l'économie canadienne	48
Information financière	49
Recherche et développement	49
<b>MARQUES DE COMMERCE</b>	50

This publication is also available in English :  
[Bell Canada 2012 Corporate Responsibility Report.](#)

The Bell logo is displayed in a large, bold, blue font.

# À propos de ce rapport

## FORMAT

Dans le cadre de notre engagement à réduire notre empreinte carbone, depuis 2007, nous produisons notre rapport uniquement en format PDF. Il est conçu pour se lire facilement sur un écran d'ordinateur normal, ainsi que sur la plupart des lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle. Un document d'une page sur les faits saillants est également offert en PDF.

## PORTÉE

Ce rapport porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2012. À moins d'indication contraire, les données sont valides en date du 31 décembre 2012. Les données contenues dans ce rapport s'appliquent uniquement à Bell Canada, c'est-à-dire Bell, Bell Média, La Source, BCE Nexxia, Northwestel, Expertech et Bell Solutions techniques. Elles ne concernent pas Bell Aliant, à moins d'avis contraire. Les données concernant Bell Aliant sont disponibles à [bellaliant.ca](http://bellaliant.ca).

## CONTENU

Ce 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. La [section Responsabilité d'entreprise de notre site Web](#) présente des renseignements généraux sur nos programmes de développement durable et des liens vers certaines politiques.

## COLLECTE ET VALIDATION DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport ont été fournis par divers experts en la matière au sein de l'entreprise. Notre groupe Responsabilité d'entreprise et environnement a coordonné la collecte et la validation des données. Les experts en la matière ont fourni et vérifié les données, indiqué



les sources d'information et justifié le mode d'établissement des résultats. Comme nous le mentionnons dans le texte, nous distinguons les chiffres exacts des approximations ou des estimations dans nos rapports. Toutes les données sont exprimées en unités internationales.

## AVIS CONCERNANT LES DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Certaines déclarations faites dans ce rapport, y compris, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos impératifs stratégiques, nos objectifs pour 2013, nos plans et nos priorités, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques, constituent des déclarations prospectives.

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 spécifiques, 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. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la réalisation des déclarations prospectives et nous mettons en garde le lecteur contre le risque d'accorder une confiance sans réserve à ces déclarations prospectives.

Pour plus de détails au sujet de certains de ces risques et hypothèses, veuillez vous reporter au rapport de gestion annuel 2012 de BCE Inc. (BCE) daté du 7 mars 2013 et au rapport de gestion du premier trimestre 2013 de BCE daté du 8 mai 2013, déposés auprès des autorités canadiennes en valeurs mobilières (disponibles à [www.sedar.com](http://www.sedar.com)) et auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponibles à [www.sec.gov](http://www.sec.gov)). Ces documents sont également accessibles à la [rubrique investisseurs de notre site Web](#).

Les déclarations prospectives qui figurent dans ce rapport décrivent nos attentes en date du 3 juillet 2013 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 ce rapport, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs, ni pour toute autre raison.

## RÉFÉRENCES ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Visitez [bce.ca/responsabilite](http://bce.ca/responsabilite) pour accéder aux renseignements suivants :

- [L'Index du GRI et du Pacte mondial](#)
- [Rapport 2012 sur la consommation d'énergie et GES](#)
- [Nos résultats financiers](#)
- [Les rapports des années antérieures](#)
- [La gouvernance](#)
- [Notre approche à l'égard du développement durable](#)

# Qui nous sommes

Bell est la plus grande entreprise de communications du Canada. À ce titre, elle offre aux consommateurs et aux entreprises une gamme complète de réseaux et de services de communication sur fil et sans fil, dont Bell Télé Fibe et Bell Télé Satellite, l'accès haute vitesse Bell Internet Fibe, les services sans fil de Bell Mobilité et Virgin Mobile, le service local et interurbain Bell Téléphonie, ainsi que les services de réseau large bande, les services d'hébergement de données et d'autres services d'affaires de Bell Marchés Affaires. Bell Média est la première entreprise canadienne de services multimédias; elle possède des actifs dans les secteurs de la télévision, de la radio et des médias numériques, dont CTV, le réseau de télévision numéro un au Canada, ainsi que les chaînes spécialisées les plus regardées au pays. Bell est la propriété exclusive de BCE Inc. (TSX, NYSE : BCE).

---

## Notre objectif

Que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.

---

## Les 6 impératifs stratégiques de Bell

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

# Message du chef de la direction

Bonjour à tous,

Depuis sa création il y a 133 ans, Bell donne l'exemple en matière de responsabilité d'entreprise au Canada en privilégiant l'innovation technologique, le service à la clientèle, les investissements communautaires et la bonne gouvernance. Cette tradition de responsabilité se poursuit alors que nous transformons Bell en acteur de l'industrie redynamisé et efficient déterminé à offrir aux Canadiens les meilleurs réseaux, les meilleurs services et les meilleurs contenus dans un esprit de développement durable.

Ce rapport offre une vue panoramique du vaste travail accompli par Bell en tant qu'entreprise responsable, notamment à travers ses actions au profit des collectivités, l'importance qu'elle accorde au service à la clientèle, son leadership environnemental et ses engagements à l'égard de la diversité et de la parité en milieu de travail, des perspectives de carrière, de la sécurité en ligne et de la protection des renseignements de ses clients.

Notre principal engagement communautaire, Bell Cause pour la cause, est la plus importante initiative en soutien à la santé mentale au Canada jamais mise sur pied par une entreprise. Lancée en 2010 et récompensée par le Prix philanthropique Freeman 2012, Bell Cause pour la cause a recueilli jusqu'à maintenant plus de 62 millions \$ dans le but de relever le défi national que constitue la maladie mentale.

Récemment, nous avons annoncé le Grand Tour de Clara pour Bell Cause pour la cause, un tour du Canada à vélo de plus de 100 jours qui amènera Clara Hughes, notre porte-parole nationale et championne olympique canadienne, à parcourir 12 000 kilomètres à travers nos provinces et nos territoires à partir de mars 2014. Ce périple permettra d'amener la conversation sur la santé mentale encore plus loin et de favoriser de nouvelles collectes de fonds dans différentes collectivités partout au pays.



Bell Cause pour la cause a recueilli jusqu'à maintenant plus de 62 millions \$ dans le but de relever le défi national que constitue la maladie mentale

Nous déployons aussi beaucoup d'énergie pour nous assurer que notre gouvernance d'entreprise répond aux normes les plus élevées. Le conseil d'administration de BCE, sous la direction de son président Tom O'Neill, a eu l'honneur de recevoir le Prix d'excellence en gouvernance 2012 décerné par Korn/Ferry International et le journal *Les Affaires*. D'autre part, nous continuons de soutenir les principes du Pacte mondial des Nations Unies relatifs à la gouvernance, aux droits de la personne, au travail et à l'environnement.

Bell s'engage à être l'un des meilleurs endroits où travailler au Canada et a eu l'honneur de figurer au palmarès de Mediacorp des meilleurs employeurs de Montréal en 2013, notamment en raison de ses avantages sociaux concurrentiels, de ses programmes de perfectionnement professionnel et de ses espaces de travail évolués.

Dans son secteur d'activité, Bell joue un rôle de leader dans le domaine de la protection de l'environnement en veillant à utiliser l'énergie ainsi que d'autres ressources de manière efficiente et à réduire son impact environnemental. À cet égard, Bell a été nommée l'entreprise la plus verte au Canada par le magazine *Newsweek* en 2012 et figure au 13<sup>e</sup> rang mondial de ce palmarès. Nous demeurons également la seule entreprise de télécommunications canadienne certifiée ISO 14001 pour sa gestion environnementale.

Bell est fière de faire partie intégrante de la vie des Canadiens et de l'économie nationale en offrant aux consommateurs, aux entreprises et aux gouvernements les moyens de communication les plus avant-gardistes au monde, grâce à des investissements annuels de plusieurs milliards de dollars dans les technologies de prochaine génération – tout cela en mettant l'accent sur le développement durable, le leadership en matière de service et une gouvernance rigoureuse des activités.

L'amélioration du service à la clientèle est une nécessité stratégique et Bell continue de progresser dans ce domaine dans ses différents secteurs opérationnels en investissant dans de nouveaux outils et options de service qui visent à accroître la satisfaction de ses clients. Nous appliquons des règles strictes en matière de protection et d'utilisation des renseignements personnels des clients au sein de nos systèmes et demeurons le chef de file en ce qui concerne la sensibilisation et l'éducation des jeunes et de leurs parents à la sécurité sur Internet.

Je remercie les quelque 48 000 membres de l'équipe Bell, d'un bout à l'autre du pays pour leur dévouement. Ils travaillent pour vous fournir des produits de communication de classe mondiale et un service hors pair tout en bâtissant des communautés plus fortes grâce aux centaines de milliers d'heures de bénévolat qu'ils accomplissent et aux millions de dollars qu'ils remettent à des œuvres de bienfaisance.

Notre équipe poursuit un objectif clair : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Pour respecter cette promesse, il est essentiel de mettre notre stratégie à exécution en faisant de la responsabilité d'entreprise l'une de nos priorités.



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

# Le développement durable à Bell

---

## Vision du développement durable

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

---

## Principes

Depuis 2006, Bell est signataire du Pacte mondial des Nations Unies, un ensemble de principes universels touchant les droits de la personne, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

En adhérant à des groupes d'avant-garde composés de chefs de file de la communauté mondiale des affaires, Bell participe au développement et à la diffusion d'idées novatrices qui donnent lieu à des actions concrètes et produisent des résultats tangibles. Voici certains des groupes dont nous sommes membres.





## Valeurs

Agir de façon responsable est l'une des clés de notre réussite à long terme en tant qu'entreprise et un élément essentiel à l'atteinte de notre objectif : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Dans le cadre de nos activités quotidiennes, l'une de nos principales responsabilités consiste à faire face à des enjeux très diversifiés, notamment :

- traiter nos actionnaires, nos clients, nos partenaires commerciaux, les membres de l'équipe et nos concurrents avec respect et honnêteté;
- assurer la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels;
- prévenir les conflits d'intérêts;
- protéger les actifs de l'entreprise;
- favoriser la diversité et la sécurité du milieu de travail;
- protéger l'environnement.

Le [Code de conduite de Bell](#) énonce nos attentes et nos responsabilités particulières dans chacun de ces domaines et fournit aux employés des lignes directrices pratiques pour les aider à mener leurs activités de manière éthique. Les employés renouvellent leur engagement à respecter le Code chaque année afin de garantir que tous connaissent et respectent les normes de conduite de Bell.

---

## Approche et gestion

Notre engagement en matière de développement durable repose sur des principes et des valeurs solides, et sur un système de gestion pratique et hautement efficace. Nous renforçons la responsabilité individuelle à l'aide d'une structure de gestion claire qui nous permet de cerner et gérer adéquatement les initiatives et les enjeux relatifs à la responsabilité dans l'ensemble de l'entreprise.

Nous échangeons avec nos partenaires pour nous assurer que nous faisons face aux enjeux qui sont les plus importants pour eux et pour la réussite de l'entreprise. Nous avons intégré à nos rapports les commentaires d'organismes tels que le Canadian Business for Social Responsibility, l'EXCEL Partnership et bien d'autres.

[Renseignez-vous](#) sur notre approche en matière de développement durable, d'identification des enjeux et des occasions, ainsi que sur notre structure de gestion.

## Haute direction

Afin d'assurer l'intégration de la stratégie en matière de responsabilité d'entreprise et l'alignement des objectifs au sein de notre entreprise, le Comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité, un comité de hauts dirigeants présidé par le vice-président exécutif, services généraux, supervise la mise en œuvre. De plus, le vice-président exécutif, services généraux, doit atteindre des objectifs spécifiques en matière de responsabilité d'entreprise qui sont liés à l'évaluation de sa performance, notamment le maintien de la certification ISO 14001, l'optimisation de l'efficacité énergétique, l'amélioration de l'engagement des employés, la gestion des programmes de diversité et de santé mentale à Bell et la prévention des accidents en milieu de travail.

---

## Engagement des partenaires

Nous surveillons les enjeux et occasions en matière de responsabilité d'entreprise par divers moyens formels et informels, y compris l'analyse des tendances, des études comparatives, le contrôle de notre performance en matière de responsabilité et les commentaires de nos partenaires. Dans le cadre de nos efforts de sensibilisation auprès des partenaires, nous consultons des consommateurs, des employés, le gouvernement, des agents d'éducation et d'autres personnes qui jouent un rôle important pour notre entreprise. Cette année, nous avons élargi notre participation aux médias sociaux pour y inclure Facebook et Twitter.

Les principaux enjeux en matière de responsabilité recensés et abordés dans le présent rapport sont :

- Le service à la clientèle
- La protection de la vie privée et la sécurité des données
- Les pratiques de marketing responsables
- La cybersécurité
- L'accessibilité des produits et services
- L'impact environnemental et humain des réseaux de télécommunications
- La récupération des produits
- La consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre
- Les fournisseurs responsables

# Objectifs et résultats clés

Nos indicateurs de rendement clés englobent tous les secteurs du développement durable. Voici un résumé des progrès réalisés par rapport à nos objectifs en 2012.

ENJEUX CLÉS		OBJECTIFS 2012	RÉSULTATS 2012	PERFORMANCE	OBJECTIFS 2013	INDICATEURS GLOBAL REPORTING INITIATIVE PERTINENTS	PRINCIPES PERTINENTS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES
<b>GOVERNANCE</b>							
<b>GOVERNANCE ET ÉTHIQUE DE L'ENTREPRISE</b>	▲	Demeurer un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en maintenant l'application des meilleures pratiques, la transparence et la responsabilité envers nos partenaires.	Nouvel indicateur* : Indice Governance QuickScore ISS : 2**	✓	Demeurer un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en maintenant l'application des meilleures pratiques, la transparence et la responsabilité envers nos partenaires.	2	1-10
<b>SYSTÈMES DE GESTION</b>	▲	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	Maintien de la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale pour une cinquième année consécutive.	✓	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	4,9	8
<b>COMMUNAUTÉ</b>							
<b>INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE</b>	■	Contribuer de manière importante à la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès amélioré aux soins, nouvelle recherche et leadership en milieu de travail.	Bell a réalisé en 2012 un investissement communautaire de 17 millions \$ en santé mentale et dans d'autres initiatives.	✓	Contribuer de manière importante à la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès amélioré aux soins, nouvelle recherche et leadership en milieu de travail.	4.17 EC 1; EC 9	-
<b>ENVIRONNEMENT</b>							
<b>CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>	▲	Réduire les émissions de GES de 149 kilotonnes (soit 50 % du niveau de 2003) d'ici la fin de 2020.	Les émissions de gaz à effet de serre (GES) ont été de 293,9 kilotonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> .	En voie d'atteindre l'objectif 2020	Réduire les émissions de GES de 149 kilotonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> (soit 50 % du niveau de 2003) d'ici la fin de 2020.	4.17; EN 16; EN 17	7, 8
<b>RÉCUPÉRATION</b>	■	Nouvel objectif : atteindre un taux de diversion des déchets récupérés de 75 % en 2016.	73,5 % (14 673 tonnes) des déchets récupérés par Bell ont été détournés des sites d'enfouissement, une augmentation de 2,3 % par rapport à 2011.	En voie d'atteindre l'objectif 2016	Atteindre un taux de diversion des déchets récupérés <sup>†</sup> de 75 % en 2016.	4.17; EN22	7, 8

\* Governance Metrics International, l'émetteur de notre précédent indicateur de gouvernance, a changé sa méthodologie et l'accessibilité à sa structure d'information en 2012, notamment en ajoutant des frais d'adhésion pour l'accès à notre profil. Bell étant déjà en relation avec MSCI, nous avons choisi de rapporter notre score Institutional Shareholders Services (indice Governance QuickScore ISS) à partir du rapport 2012 sur la responsabilité d'entreprise.

\*\* Score au 30 avril 2013. Le score indique le rang décile par rapport au groupe d'entreprises apparentées. Un score de 1 dénote un faible risque relatif à la gouvernance, tandis qu'un score de 10 dénote un risque relatif à la gouvernance élevé.

† Nous avons clarifié notre objectif en précisant qu'il s'agit de déchets récupérés.

‡ Cette statistique comprend la couverture du réseau sans fil de Bell Aliant.

▲ Reconnaissance provenant de sociétés externes indépendantes :

- Gouvernance : ISS (MSCI)
- Système de gestion environnementale : BSI Management Systems America, Inc.
- Changement climatique : Enviro-access.

■ Indicateurs vérifiés par Golder Associates.

Pour en savoir plus sur les indicateurs Global Reporting Initiative pertinents et sur les principes pertinents du Pacte mondial de l'ONU, [veuillez consulter notre tableau combiné.](#)

## OBJECTIFS ET RÉSULTATS CLÉS

ENJEUX CLÉS		OBJECTIFS 2012	RÉSULTATS 2012	PERFORMANCE	OBJECTIFS 2013	INDICATEURS GLOBAL REPORTING INITIATIVE PERTINENTS	PRINCIPES PERTINENTS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES
<b>CLIENTS</b>							
ACCÈS AUX SERVICES	■	Poursuivre le déploiement du réseau sans fil 4G LTE dans d'autres marchés au Canada.	À la fin de 2012, notre réseau sans fil HSPA+ couvrait 97,9 % <sup>†</sup> de la population canadienne, ce qui représente une hausse de 0,4 point de pourcentage par rapport à 2011.	✓	Axer les investissements dans le réseau LTE sur l'achèvement du déploiement dans les grands marchés urbains et suburbains.	4.17; PA 4	9
APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE	■	Poursuivre l'élaboration de politiques et de processus internes qui favorisent la sélection de fournisseurs et de produits responsables.	Bell a inclus dans tous ses modèles de contrat une disposition standard stipulant que le fournisseur doit se conformer au Code de conduite des fournisseurs de Bell.	✓	Mettre au point des critères écologiques pour les produits sélectionnés de la chaîne d'approvisionnement. Continuer d'améliorer notre programme d'approvisionnement responsable et le Code de conduite des fournisseurs.	4.17	1 – 10
FACTURATION ÉLECTRONIQUE	■	Hausser la proportion des factures électroniques à 28,4 % de toutes les factures produites par Bell.	De toutes les factures produites par Bell, 29,5 % étaient électroniques, soit 6,9 % de plus qu'en 2011 et 1,1 % au-delà de notre objectif.	✓	Hausser la proportion des factures électroniques à 35 % de toutes les factures produites par Bell.		7, 8, 9
RÉCUPÉRATION DES PRODUITS	■	Poursuivre le processus de récupération à Bell et participer aux programmes provinciaux de récupération en sensibilisant davantage la population.	Bell a récupéré 159 524 téléphones mobiles en 2012, pour un total de 1 225 428 téléphones mobiles depuis 2003.	✓	Prendre pour référence les meilleurs programmes de récupération en la matière et continuer de développer l'approche de Bell en ce qui concerne les possibilités de gestion écologique des produits.	4.17; PA 11	7, 8
<b>MILIEU DE TRAVAIL</b>							
ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS	■	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.	D'après un sondage réalisé par l'entreprise en 2012, Bell obtient un taux global d'engagement des employés de 66 %. Remarque : Notre plus récent sondage mené au début de 2013 indique un taux de 70 %, soit une hausse de 4 points de pourcentage.	✓	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.	4.17	–
SANTÉ ET SÉCURITÉ	■	Améliorer le système de gestion intégré de Bell pour l'harmoniser davantage avec les meilleures pratiques en santé et sécurité.	Les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles ont représenté 0,39 % de la masse salariale – un niveau supérieur de 0,01 point de pourcentage à celui de 2010, mais demeurant sous le seuil visé de 0,4 %.	✓	Nouvel objectif : Concevoir un nouvel indicateur de sécurité incluant les filiales et basé sur le temps perdu par heures travaillées.	4.17; LA7; 103	1, 2

\* Governance Metrics International, l'émetteur de notre précédent indicateur de gouvernance, a changé sa méthodologie et l'accessibilité à sa structure d'information en 2012, notamment en ajoutant des frais d'adhésion pour l'accès à notre profil. Bell étant déjà en relation avec MSCI, nous avons choisi de rapporter notre score Institutional Shareholders Services (indice Governance QuickScore ISS) à partir du rapport 2012 sur la responsabilité d'entreprise.

\*\* Score au 30 avril 2013. Le score indique le rang décile par rapport au groupe d'entreprises apparentées. Un score de 1 dénote un faible risque relatif à la gouvernance, tandis qu'un score de 10 dénote un risque relatif à la gouvernance élevé.

† Nous avons clarifié notre objectif en précisant qu'il s'agit de déchets récupérés.

‡ Cette statistique comprend la couverture du réseau sans fil de Bell Aliant.

▲ Reconnaissance provenant de sociétés externes indépendantes :

- Gouvernance : ISS (MSCI)
- Système de gestion environnementale : BSI Management Systems America, Inc.
- Changement climatique : Enviro-accès.

■ Indicateurs vérifiés par Golder Associates.

Pour en savoir plus sur les indicateurs Global Reporting Initiative pertinents et sur les principes pertinents du Pacte mondial de l'ONU, [veuillez consulter notre tableau combiné](#).

## Lettre des auditeurs



18 juin 2013

N° 003-13-1222-0011-LF-Rev0

Conseil d'administration et direction – BCE Inc. / Bell Canada

### **OBJET : DÉCLARATION D'ÉVALUATION INDÉPENDANTE PAR GOLDER ASSOCIÉS LTÉE**

Golder Associés Ltée (Golder) a évalué les systèmes de gestion, les processus et les mesures de contrôle de Bell Canada (Bell) utilisés pour recueillir, pour comptabiliser et pour communiquer l'information à propos de huit indicateurs de performance présentés dans le rapport préliminaire sur la responsabilité d'entreprise pour l'année s'étant terminée le 31 décembre 2012. La direction de Bell est responsable de toute l'information fournie dans le rapport ainsi que de la collecte, de l'analyse et de la communication de cette information. En ce qui concerne la présente évaluation, Golder n'est responsable qu'envers la direction de Bell, conformément au mandat convenu avec Bell.

#### **Portée et méthodologie**

Notre travail consistait à évaluer les indicateurs de performance sélectionnés suivants :

- |                                    |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|
| 1) l'investissement communautaire  | 5) la facturation électronique  |
| 2) le recyclage                    | 6) la récupération des produits |
| 3) l'accès au réseau               | 7) la santé et la sécurité      |
| 4) l'approvisionnement responsable | 8) l'implication des employés   |

Golder comprend que les données et les informations du rapport préliminaire 2012 sur la responsabilité d'entreprise de Bell Canada excluent les activités de Bell Alliant, qui rédige son propre rapport.

Les informations nécessaires à notre examen ont été recueillies à partir des définitions fournies par la direction de Bell et des normes généralement reconnues par l'industrie pour les déclarations relatives à l'environnement, à la santé et la sécurité, et aux aspects sociaux. Nous avons planifié et exécuté notre travail de manière à fournir une assurance limitée à l'égard des indicateurs quantitatifs particuliers que nous avons évalués.

Golder a rencontré la gestionnaire principale – responsabilité d'entreprise et environnement de Bell, a examiné les rapports, la documentation et les dossiers produits à l'interne et fournis par Bell, et a réalisé des entrevues (en personne ou par téléphone) avec des employés clés de Bell (experts en la matière), responsables de la gestion des données et des rapports sur la performance.

**Golder Associés Ltée**  
9200, boul. de l'Acadie, bureau 10, Montréal (Québec) Canada H4N 2T2  
Tél. +1 (514) 383 0990 Téléc. +1 (514) 383 5332 www.golder.com

Golder Associés: Bureaux en Afrique, Asie, Océanie, Europe, Amérique du Nord et Amérique du Sud

Golder, Golder Associés et le concept GA sur son logo sont des marques de commerce de Golder Associates Corporation.

Golder n'a pas fait de vérifications ou de calculs détaillés des données et n'a pas non plus vérifié les mesures de contrôle appliquées aux processus de collecte et de communication des données. Une équipe pluridisciplinaire de spécialistes du développement durable et de l'assurance de la qualité a effectué l'évaluation conformément aux normes professionnelles applicables. Golder affirme son indépendance et son impartialité à l'égard de ce mandat. Golder n'a fourni à Bell aucun service susceptible d'entrer en conflit avec l'indépendance de son travail.

### Conclusions

L'équipe de Golder souhaite mentionner le haut niveau de collaboration et de préparation des experts de Bell lors de l'évaluation indépendante.

Notre évaluation nous a permis de tirer les conclusions suivantes :

- Bell a appliqué des procédures détaillées et systématiques aux fins de la collecte, de la comptabilisation et de la communication de données clés sur sa performance;
- Les responsabilités relatives à la communication des données, aux calculs et aux contrôles sont généralement bien définies au sein de Bell.

Cette évaluation indépendante a été effectuée avec le niveau d'attention et de compétence couramment exercé par les professionnels pratiquant actuellement des vérifications dans des conditions similaires au Canada, sous réserve des délais et des contraintes physiques applicables aux services. Sur la base de notre évaluation, rien n'a été porté à notre attention qui nous ferait croire que les données de performance relatives aux huit indicateurs clés de performance comportent des anomalies significatives et ne sont pas présentées en conformité avec les pratiques actuelles de divulgation volontaire. Aucune garantie, expresse ou implicite, n'est faite.

### GOLDER ASSOCIÉS LTÉE



Mustapha Ouyed, ing., B.Sc.A  
Directeur de projet



Martin Kelly, B.Sc., LL.B.  
Associé

SF/MO/MK/ch

n:\actif\2013\1222\13-1222-0011 bell kpi review canada\5 deliverables issued\003-13-1222-0011-lf-rev0-bell kpi attestation - paysage.docx

# Prix et reconnaissance

---

## Investissements socialement responsables

Le groupe FTSE confirme que Bell Canada a été évaluée de manière indépendante selon les critères FTSE4Good et qu'elle répond aux exigences pour faire partie de la série d'indices FTSE4Good. Créé par le groupe FTSE, qui publie des indices mondiaux, FTSE4Good est une série d'indices qui vise à faciliter les investissements dans des entreprises qui répondent à des normes de responsabilité sociale reconnues à l'échelle mondiale.

BCE fait partie du Jantzi Social Index, indice de pondération par capitalisation de placements boursiers éthiques, qui prend modèle sur le S&P/TSX 60. Il est constitué de 60 entreprises canadiennes qui répondent à de vastes critères d'évaluation sur les plans environnemental, social et de la gouvernance.

Le profil de responsabilité d'entreprise de BCE fait l'objet d'un suivi qui permet à l'entreprise d'être inscrite au Registre d'investissement Ethibel EXCELLENCE depuis 2005.

BCE fait partie de plus de 60 fonds de placement basés sur des critères de sélection sociaux et/ou environnementaux tels que les fonds d'actions mondiales axés sur le développement durable Storebrand Trippel Smart et SPP Global Top 100.



---

## Gestion environnementale

Bell est la première et la seule entreprise de télécommunications du Canada à avoir obtenu la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale de plus, nous maintenons cette certification depuis l'année 2009.



---

## Philanthropie

L'Association des professionnels en philanthropie, un organisme international voué à la promotion du leadership en matière de bienfaisance et de bénévolat, a désigné Bell comme lauréate du Prix philanthropique Freeman 2012.



## Responsabilité environnementale

Bell a été nommée l'entreprise la plus verte au Canada et s'est classée au 13<sup>e</sup> rang du prestigieux classement Green Rankings<sup>MD</sup> établi par *Newsweek*.

Depuis 2004, Bell répond aux demandes de renseignements sur les changements climatiques du Carbon Disclosure Project.

Depuis 2010, Bell Canada a obtenu la certification BOMA BEST pour 38 de ses immeubles au Canada. Nous avons aussi obtenu la certification LEED pour notre siège social de Montréal, la certification LEED Argent pour la nouvelle partie du campus de Mississauga, et nous visons la certification LEED Or pour notre nouveau centre de données écologique en 2013.

En 2012, l'Uptime Institute a attribué à Bell son prix *Green Enterprise IT for Facility Design* pour son nouveau centre de données écologique. Bell a également été nommée Fournisseur écologique de l'année 2012 par les Hôtels Delta.



## Responsabilité sociale

BCE fait partie de la liste 2012 des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada de Maclean's/Jantzi-Sustainalytics.

Bell a été classée parmi les meilleures entreprises citoyennes du Canada en 2013 par Corporate Knights.



## Gouvernance

BCE a remporté le Prix d'excellence en gouvernance pour les très grandes entreprises lors du 11<sup>e</sup> concours annuel organisé par le journal *Les Affaires* et Korn/Ferry International, une firme de recrutement de cadres supérieurs de premier plan. Ce prix vise à récompenser les conseils d'administration qui se sont distingués par leur excellente gouvernance en matière de responsabilité sociale d'entreprise.



## Milieu de travail

En février 2013, Mediacorp Canada a désigné Bell comme l'un des meilleurs employeurs de Montréal, notamment grâce à ses avantages sociaux concurrentiels, ses programmes de perfectionnement professionnel et ses espaces de travail évolués.







# Communauté

- BELL CAUSE POUR LA CAUSE
- INVESTISSEMENT DANS LES COMMUNAUTÉS

3,9 millions \$

de plus à son engagement financier en faveur de la santé mentale grâce à la journée Bell Cause pour la cause en 2012

## L'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause

Bell Cause pour la cause est un programme de bienfaisance pluriannuel sans précédent consacré à la promotion et au soutien de la santé mentale au Canada. Cette initiative, la plus importante du genre jamais lancée par une entreprise au Canada, appuie de nombreux programmes visant à accroître la sensibilisation à la maladie mentale, ainsi que sa compréhension et son traitement, et de soutenir la recherche et l'accès aux soins partout au pays.



Souvent invisible, la maladie mentale est l'un des problèmes de santé les plus répandus au pays et a de graves conséquences pour tous les Canadiens – une personne sur cinq souffrira un jour ou l'autre d'une maladie mentale et la plupart d'entre elles seront réticentes à parler de leur problème à un collègue, à un ami ou à un parent. À cause de la stigmatisation entourant la maladie mentale, seul un tiers de ces personnes chercheront à obtenir un traitement. Vous ne souffrirez peut-être jamais vous-même d'une maladie mentale, mais il est probable que cela arrivera à une personne que vous connaissez.

En 2012, Bell a soutenu diverses initiatives rattachées aux quatre piliers de Bell Cause pour la cause : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche, et leadership en milieu de travail.



*Bell continue d'investir dans des projets qui permettent d'accroître l'accès des Canadiens aux soins en santé mentale parce que chaque jour, 500 000 Canadiens s'absentent de leur travail pour des raisons liées à une forme de maladie mentale.*

### SOINS ET ACCÈS AUX SOINS

Bell continue d'investir dans des projets qui permettent d'accroître l'accès des Canadiens aux soins en santé mentale dans le but d'améliorer la santé de nos communautés. Voici certaines de nos initiatives en 2012 :

- 200 000 \$ à la Fondation Cité de la Santé de Laval afin de soutenir le développement des soins et services en santé mentale pour le programme de Prévention et le traitement des troubles anxieux chez les enfants et adolescents de la région de Laval.
- 150 000 \$ à la clinique de dépistage des maladies mentales chez les jeunes du Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores, afin d'offrir un traitement spécialisé à des jeunes souffrant de problèmes de santé mentale complexes.
- Un million \$ en dons allant jusqu'à 50 000 \$ par l'intermédiaire du Fonds communautaire Bell Cause pour la cause à plus de 60 organismes communautaires qui soutiennent la santé mentale partout au pays.

Nous avons aussi annoncé plusieurs nouveaux partenariats au début de l'année 2013 :

- 500 000 \$ à la Fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ) pour la mise à niveau de son unité de soins en psychiatrie.
- Le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur, en partenariat avec la fondation La patrie gravée sur le cœur, un programme de 1 million \$ destiné à soutenir des initiatives communautaires en santé mentale à l'intention des familles des militaires canadiens.
- 230 000 \$ à l'Hôpital général juif dans le but d'accroître le soutien, la formation et l'accès au programme de soins de transition en pédopsychiatrie de l'hôpital.

Ces dons s'ajoutent à ceux annoncés précédemment au Centre de santé mentale Royal Ottawa, au Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH), à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine et à d'autres établissements.

## RECHERCHE

Voici les nouvelles initiatives de recherche en santé mentale financées par Bell en 2012 :

- 2 millions \$ à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas pour soutenir la recherche sur la santé mentale effectuée par la Banque de cerveaux de l'institut, un centre unique en son genre.
- 1 million \$ à l'Université Queen's pour la création de la première Chaire de recherche Bell sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation, dirigée par Heather Stuart.

Les initiatives de recherche financées au début de 2013 sont les suivantes :

- 500 000 \$ au département de psychologie de l'Université Concordia pour subventionner la thérapie et l'évaluation au Centre de psychologie appliquée et au Centre de recherche clinique en santé.
- 500 000 \$ à la Fondation Neuro Canada pour contribuer au financement de la Bourse de formation en recherche sur la santé mentale de Bell, qui offre un million de dollars en appui aux jeunes chercheurs canadiens talentueux dans le domaine de la santé mentale grâce à des dons équivalents du gouvernement du Canada.



Clara Hughes, porte-parole nationale de l'initiative Bell Cause pour la cause, invitera les gens partout au pays à se joindre à la conversation sur la santé mentale.

## LEADERSHIP EN MILIEU DE TRAVAIL

Bell a contribué de façon importante à la création de la première norme volontaire de santé et de sécurité psychologiques en milieu de travail au monde; cette norme a été conçue par le Groupe CSA et le Bureau de normalisation du Québec, en collaboration avec la Commission de la santé mentale du Canada. Son développement a été financé par Bell, le gouvernement du Canada et le Centre pour la santé mentale en milieu de travail de la Great-West Life.

Première du genre au monde, la norme volontaire de santé et de sécurité psychologiques en milieu de travail offre aux entreprises et autres organisations canadiennes des moyens de s'attaquer aux problèmes de santé et de maladie mentale en milieu de travail. Chaque jour, 500 000 Canadiens s'absentent du travail pour cause de maladie mentale; or les conséquences de cette perte de contribution à l'activité économique ont été estimées à 20,7 milliards \$, rien qu'en 2012. Au sein des équipes de Bell, nous améliorons constamment l'accès à l'information, que celle-ci soit obtenue en ligne, en personne ou dans le cadre d'ateliers ou d'événements tenus avec des organismes et des professionnels des soins de santé. Tout le personnel de direction de Bell reçoit une formation afin de pouvoir soutenir les membres de l'équipe souffrant de troubles de santé mentale et favoriser leur retour au travail. Bell a également mis en place un programme de retour au travail novateur pour les membres de l'équipe atteints d'une maladie mentale.

## LUTTE CONTRE LA STIGMATISATION

Lors de la Journée Bell Cause pour la cause, des Canadiens de partout au pays participent à la conversation nationale sur la maladie mentale avec notre ambassadrice nationale Clara Hughes et nos porte-parole Michel Mpambara, Stefie Shock et Seamus O'Regan. Pour chaque message texte envoyé et chaque appel interurbain effectué par des clients de Bell et de Bell Aliant, pour chaque tweet utilisant le mot-clic #BellCause et chaque partage sur Facebook de l'image Bell Cause pour la cause, Bell verse 5 ¢ à des programmes consacrés à la santé mentale.

À l'occasion de la Journée Bell Cause pour la cause 2012, les Canadiens se sont mobilisés plus de 78,5 millions de fois et Bell a ainsi ajouté plus de 3,9 millions \$ à son engagement financier en faveur de la santé mentale. En 2013, les Canadiens ont participé plus de 96 millions de fois, ce qui a permis d'accroître la contribution de Bell Cause pour la cause de 4,8 millions \$; celle-ci s'établit aujourd'hui à 62 043 289,30 \$.

Bell a également annoncé l'ouverture de l'édifice Bell Gateway au Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH), l'une des plaques tournantes du complexe de santé mentale du centre-ville de Toronto et le premier bâtiment de santé mentale à porter le nom d'une grande entreprise.

Au début de l'année 2013, Bell Cause pour la cause et Clara Hughes ont annoncé une nouvelle initiative qui vise à prolonger la conversation sur la santé mentale avec les Canadiens. Le Grand Tour de Clara pour Bell Cause pour la cause est un immense périple à vélo qui commencera en mars 2014 et s'étendra sur plus de 100 jours durant lesquels Clara, six fois médaillée olympique, parcourra 12 000 kilomètres à travers l'ensemble des provinces et territoires de notre beau et grand pays.

Clara se rendra dans des centaines de localités, grandes et petites, pour échanger et tisser des liens avec les Canadiens dans le but de les sensibiliser à la cause de la santé mentale, de lutter contre la stigmatisation et de favoriser des collectes de fonds au profit de programmes locaux en santé mentale.

## Investissement dans les communautés

En 2012, Bell a réalisé des investissements de 17 millions \$ dans les communautés. En plus du soutien de Bell Cause pour la cause durant l'année, ce montant comprend des contributions à de nombreux organismes communautaires. Par l'entremise du Programme de dons des employés, par exemple, Bell égale les versements faits par le personnel à Centraide/United Way, à l'Association canadienne pour la santé mentale et aux universités et collèges canadiens. L'entreprise prend également en charge tous les frais administratifs du Programme de dons des employés. La plupart du temps, ces dons prennent la forme de retenues à la source, ce qui signifie que 100 % des fonds vont aux œuvres de bienfaisance. De plus, Bell fait des dons à des organismes de bienfaisance en fonction et en reconnaissance des heures de bénévolat effectuées par les membres de son équipe.

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

### Investissements de Bell en 2012 (en millions \$)

	2012	2011
Investissements de Bell dans les communautés	17,0	16,0
Dons des employés	1,3	1,4

### SOUTIEN AUX COMMUNAUTÉS DU NORD

Northwestel, une filiale en propriété exclusive de Bell, dessert la plus vaste zone de l'hémisphère occidental parmi toutes les entreprises de télécommunications et couvre les régions les plus éloignées et les plus difficiles d'accès au Canada. Northwestel offre une gamme complète de solutions vocales, vidéo et de données à des clients résidentiels et d'affaires dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, au Yukon, dans le nord de la Colombie-Britannique et à High Level, en Alberta. Six cents employés s'affairent à fournir des services de télécommunications fiables à 116 000 personnes vivant dans 96 localités qui s'étendent sur une zone de plus de quatre millions de kilomètres carrés.



En 2012, Northwestel a continué de parrainer des initiatives qui ont un impact social durable sur les communautés du Nord et qui permettent aux employés de mettre bénévolement leur temps et leurs talents au service de ces communautés. En plus de soutenir des centres d'art, des hôpitaux et des complexes sportifs dans les trois territoires, Northwestel a organisé la Northwestel *Directory Cover Art Competition* (concours pour la page de couverture de l'annuaire de Northwestel), qui fait la promotion du talent des artistes du Nord et met ce talent en valeur, ainsi que le Programme de recyclage des annuaires, en partenariat avec les écoles du Nord, en plus de créer six bourses destinées à des étudiants de ces régions qui se distinguent et poursuivent des études postsecondaires.

Le soutien qu'elle apporte aux Jeux d'hiver de l'Arctique est l'une des contributions les plus importantes de Northwestel. L'an dernier, Northwestel a remis plus de 250 000 \$ en argent et en biens et services et des centaines d'employés ont travaillé bénévolement pour assurer le bon déroulement de ces Jeux. En 2012, la contribution totale de Northwestel aux organismes communautaires s'est chiffrée à plus de 600 000 \$ en argent et en dons en nature.



Curtis Shaw, vice-président Marketing chez Northwestel, aide des étudiants à charger de vieux annuaires à l'intérieur d'un camion de recyclage dans le cadre du Programme de recyclage des annuaires de Northwestel.

## JEUNESSE, J'ÉCOUTE

Partenaire fondateur de Jeunesse, J'écoute, Bell continue de soutenir activement le seul service pancanadien de consultation destiné aux jeunes gratuit, bilingue et accessible en tout temps, par téléphone et par Internet. En 2012, le don de 500 000 \$ de Bell a contribué au développement de l'application mobile *Toujours à l'écoute*, qui permet de joindre directement, par téléphone ou en ligne, un conseiller de Jeunesse, J'écoute et d'accéder à une foule de renseignements sur la santé émotionnelle et les relations interpersonnelles.

Chaque année, des membres de l'équipe Bell provenant de collectivités de partout au pays marchent pour recueillir de l'argent au profit de la vaste initiative de collecte de fonds de Jeunesse, J'écoute intitulée « Faites un pas vers les jeunes ». Ces fonds permettent de soutenir les conseillers de Jeunesse, J'écoute, qui offrent une aide immédiate aux jeunes qui font face à des troubles mentaux ou émotionnels.

En 2012, 985 membres de Bell Canada, Bell Média et La Source ont sollicité des dons et participé à des marches locales pour recueillir 574 719 \$ – une somme nettement supérieure à l'objectif de 400 000 \$ qui avait été fixé et qui représente plus de 28 % du total de tous les fonds amassés par les participants au Canada.

## SÉCURITÉ DES JEUNES CANADIENS EN LIGNE

Bell est un ardent défenseur de la cybersécurité et un partenaire fondateur du Centre canadien de protection de l'enfance, dont elle appuie le travail par l'entremise d'un don annuel de 150 000 \$.

La moitié de la contribution de Bell sert à financer [Cyberaide.ca](http://Cyberaide.ca), un service qui permet aux Canadiens de signaler les cas d'exploitation sexuelle d'enfants en ligne et d'obtenir des conseils afin de mieux protéger les enfants lorsqu'ils naviguent sur Internet.

En collaboration avec le gouvernement fédéral et d'autres bailleurs de fonds privés, Bell apporte son soutien à ce service depuis sa création en 2002. Depuis, [Cyberaide.ca](http://Cyberaide.ca) a travaillé avec les forces de l'ordre pour répondre à 80 000 signalements d'exploitation sexuelle d'enfants provenant du public et distribué neuf millions de documents d'information aux écoles et aux familles aux quatre coins du Canada. En 2012, [Cyberaide.ca](http://Cyberaide.ca) a connu la plus forte hausse de signalements, avec plus de 23 000 cas – une augmentation de 130 % par rapport à l'année précédente.

L'autre moitié de la contribution annuelle de 150 000 \$ de Bell va aux programmes du Centre qui luttent contre le « sextage », des pratiques d'autoexploitation juvénile où les jeunes créent, envoient ou partagent des images à caractère sexuel. Bell finance deux guides de ressources conçus pour aider les parents et les éducateurs à réagir de manière efficace à ce genre de situation. Depuis l'automne 2012, plus de 5 000 de ces guides ont été distribués à des écoles et aux forces de l'ordre.

Les fonds de Bell ont aussi permis au Centre de lancer [aidezmoisvp.ca](http://aidezmoisvp.ca), un site Web qui offre un soutien pratique aux jeunes qui ont été marqués par une image ou une vidéo à caractère sexuel envoyée ou partagée par d'autres jeunes afin de les aider à faire face à la situation.



**CENTRE CANADIEN de  
PROTECTION DE L'ENFANCE™**  
*Aider les familles. Protéger les enfants.*

**AidezMoiSVP.ca**

## COMMUNAUTÉ

De plus, Bell est un partenaire fondateur de HabiloMédias (anciennement le Réseau Éducation-Médias), qui outille les parents et les enseignants afin qu'ils puissent aider les jeunes à naviguer en sécurité dans le monde numérique. La contribution de 30 000 \$ de Bell aide HabiloMédias à mettre sur pied des initiatives éducatives et de sensibilisation à l'intention du public telles que l'édition canadienne de la Semaine éducation médias.

À titre de fondatrice de la Coalition canadienne contre l'exploitation des enfants sur Internet, Bell a contribué à la mise en œuvre de Cleanfeed Canada, qui vise à réduire les risques d'accès accidentel à la pornographie juvénile et à décourager les personnes qui tentent d'accéder à ce type de contenu ou de le distribuer.



LE CENTRE CANADIEN  
D'ÉDUCATION AUX MÉDIAS ET  
DE LITTÉRATIE NUMÉRIQUE



### OFFRIR DES ORDINATEURS AUX ÉCOLES

Bell soutient le programme Ordinateurs pour les écoles qui vise à offrir des ordinateurs remis à neuf à des écoles primaires et secondaires ainsi qu'à divers organismes à but non lucratif. Géré et présidé par Bell Québec, ce programme a obtenu la certification ISO 14001:2004 et est reconnu par le Bureau de la qualification des recycleurs comme un programme de réutilisation et de remise à neuf des produits électroniques. Le programme Ordinateurs pour les écoles encourage la réutilisation et le recyclage des vieux matériaux, tout en soutenant la réinsertion sociale.

Bell fournit également de l'espace pour les ateliers et l'administration du programme. En 2012, nous avons donné 4 413 ordinateurs usagés, ce qui a porté le nombre de dons totaux par Bell à près de 61 000 ordinateurs, plus de 13 600 écrans et plus de 3 850 imprimantes.



*En 2012, grâce à notre soutien au programme Ordinateurs pour les écoles, nous avons donné 4 413 ordinateurs usagés, ce qui a porté le nombre de dons totaux par Bell à près de 61 000 ordinateurs, plus de 13 600 écrans et plus de 3 850 imprimantes.*

# Clients

- FOURNIR DES SERVICES DE QUALITÉ
- PROTÉGER LES CLIENTS
- PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

92 %

Nos techniciens obtiennent constamment des taux de satisfaction moyens de plus de 92 % dans nos sondages

## Fournir des services de qualité

Exécutant son impératif stratégique qui consiste à investir dans les réseaux et les services large bande, Bell est le bâtisseur principal de l'infrastructure de communications du Canada, accroissant la connectivité large bande plus rapidement et l'étendant plus loin que toute autre entreprise.

### AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

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

Dans les centres d'appels de Bell Mobilité, le nombre de clients d'affaires qui recommanderaient Bell à leurs contacts a augmenté de 29 % par rapport à l'année dernière. Bell a également lancé l'application libre-service mobile qui permet aux utilisateurs de gérer leur compte à partir de leurs téléphones intelligents. Le nombre de transactions effectuées au moyen de l'application a bondi de 380 % par rapport à l'année précédente et les utilisateurs étaient 39 % plus nombreux (1,7 million en 2012 contre 1,2 million en 2011).



Centre d'exploitation du réseau de Bell



L'un de nos 381 magasins Bell avec service complet au Canada

Les améliorations apportées à la facturation et au libre-service ont permis d'augmenter les transactions libre-service mobiles de 284 % et de réduire le volume d'appels aux centres de Bell Mobilité de plus de 2 millions, puisque davantage de clients peuvent résoudre leurs problèmes et mieux gérer leurs comptes eux-mêmes.

Nous avons également mis au point un nouvel outil de sondage qui permet d'obtenir de la rétroaction des clients résidentiels en temps réel. En simplifiant le sondage et en le faisant passer à quatre questions, le nombre de réponses a augmenté de 29 % depuis le lancement de l'outil et le taux de satisfaction des clients a progressé de 4 % par rapport à l'année précédente.

Une autre innovation, l'outil Bell Dossier réglé, permet aux membres de l'équipe Bell de signaler immédiatement des problèmes de service qui leur sont rapportés par des amis, des parents, des collègues ou même de nouvelles connaissances.

Le taux de satisfaction des clients à l'égard du nouveau service Bell Télé Fibe demeure très élevé et a même progressé de 9 %.

Certains groupes externes ont également remarqué les améliorations que nous avons apportées au service à la clientèle.

En 2012, nous avons enregistré notre plus importante amélioration en trois ans, selon J.D. Power and Associates, l'une des firmes externes les plus connues dans le domaine des enquêtes sur la satisfaction des clients. En conséquence, nous avons dépassé le principal fournisseur de services sans fil au pays et nous nous sommes classés au 2<sup>e</sup> rang de l'industrie canadienne. De plus, selon Forrester, nos résultats<sup>1</sup> en matière d'expérience client dans les services de télévision et de téléphonie ont augmenté de plus de 20 % entre 2010 et 2012<sup>2</sup>.

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) a également constaté des progrès. Même si Bell dessert plus de clients que tout autre entreprise de communications canadienne, le nombre de plaintes déposées au CPRST a diminué de 21 % en 2012 par rapport à la concurrence.

Ce sont là quelques-unes des raisons pour lesquelles nous continuons d'améliorer le service que nous offrons à nos clients chez eux, en ligne, au téléphone ou en magasin, car nous savons qu'ils n'ont jamais eu autant de choix. Notre objectif est d'offrir un service qui répond à leurs attentes et à faire en sorte que Bell demeure leur premier choix.

1. La valeur de l'indice du service à la clientèle de Forrester est le reflet de trois notes individuelles : Au sujet de votre interaction avec ces entreprises au cours des 90 derniers jours... (1) dans quelle mesure avez-vous apprécié l'interaction (CONVIVIALITÉ), dans quelle mesure l'interaction a-t-elle été facile (FACILITÉ) et (3) dans quelle mesure l'entreprise a-t-elle répondu à vos besoins (UTILITÉ)?
2. North American Technographics® Telecom And Devices Online Survey, (Canada) T3 2010, T4 2011, T4 2012.



## ACCROÎTRE LE NOMBRE DE TECHNICIENS DU SERVICE

Nous continuons de renforcer considérablement nos capacités de service, en augmentant l'effectif de notre équipe et en lui fournissant de meilleurs outils pour répondre aux besoins des clients.

Nos techniciens arrivent à l'heure prévue des rendez-vous plus de 98 % du temps. Dans plus de 94 % des cas, nous pouvons envoyer aux clients dont le service est en dérangement un technicien le jour même de leur appel ou le lendemain. Enfin, nos techniciens obtiennent constamment des taux de satisfaction moyens de plus de 92 % dans nos sondages.

Nous avons grandement amélioré l'expérience du service en lançant le programme Notification du client, qui nous permet de communiquer avec les clients avant la date d'installation de leur service afin de confirmer tous les détails.

Le lancement du programme de réparation des problèmes chroniques et répétés nous a permis de réduire de moitié le nombre de problèmes de réparation répétitifs. Ce programme repère de façon proactive les clients qui appellent plusieurs fois pour signaler des problèmes techniques complexes difficiles à résoudre. Nous nommons des responsables de cas qui sont chargés de déterminer la cause profonde, de cerner les lacunes dans notre processus et de résoudre les problèmes. Jusqu'à maintenant, plus de 40 améliorations ont été apportées aux processus et à la formation grâce à ce modèle.

L'année 2012 a marqué une étape importante pour nos techniciens, car nous avons procédé dans la région de Québec au plus grand déploiement de fibre jamais réalisé au Canada, afin de soutenir le lancement de la fibre jusqu'au domicile pour Bell Télé Fibe et Bell Internet Fibe. Par ailleurs, nous avons poursuivi l'expansion de notre réseau large bande Fibe au Québec et en Ontario. Pour répondre à la demande, nous avons formé 650 nouveaux techniciens et nous avons respecté tous les objectifs en matière de service et de qualité pour Bell Télé Fibe.

## COUVERTURE DU SERVICE

Bell est en tête du secteur pour ses investissements et, en 2012, ceux-ci ont été consacrés en grande partie à l'expansion des réseaux sans fil.

À la fin de l'année, les clients de Bell avaient accès au plus vaste réseau sans fil 4G LTE au pays, qui desservait plus de 67 % de la population canadienne. Et à la fin du premier trimestre 2013, c'est plus de 69 % de la population qui était desservie. Le réseau LTE offre les vitesses les plus rapides et prend en charge une gamme inégalée de supertéléphones et autres appareils, ainsi que des services de transmission de données comme Bell Télé. Le réseau LTE s'appuie sur le réseau HSPA+ (4G), qui dessert plus de 97 % de la population, et sur notre réseau évolué 4G HSPA+ DC (à deux canaux), qui rejoint plus de 83 % des Canadiens. En outre, Bell offre des services d'itinérance dans plus de 200 pays.

En investissant massivement dans la construction de nos réseaux optiques large bande, nous avons pu ajouter 1,3 million de foyers à la zone du service Bell Télé Fibe en 2012 et, ainsi, rejoindre 3,3 millions de foyers au Québec et en Ontario en fin d'année.

À la fin de 2012, 248 000 personnes étaient abonnées à Bell Télé Fibe, ce qui représente une hausse de 187 % par rapport à l'année dernière. Ce résultat démontre que Bell Télé offre aux consommateurs plus de choix et de concurrence dans des marchés longtemps dominés par le câble. Le service Bell Télé Fibe a un effet d'entraînement important, puisque plus de 4 nouveaux clients sur 5 de ce service s'abonnent à plusieurs produits de Bell.

En 2012, Bell a amélioré son service de télévision par satellite en lançant le satellite Nimiq 6, qui est équipé de transpondeurs plus puissants afin d'accroître la fiabilité et d'apporter des améliorations au service.



*Nos techniciens arrivent à l'heure prévue des rendez-vous plus de 98 % du temps.*

## CLIENTS HANDICAPÉS

Bell est déterminée à rendre les services de communication et de divertissement largement accessibles et elle a développé une gamme de solutions qui visent à améliorer et à augmenter l'accessibilité de ses services mobiles, de télévision, Internet et de téléphonie résidentielle.

Le Centre des services d'accessibilité de Bell compte sur une équipe d'agents spécialisés ayant reçu une formation poussée qui les aidera à comprendre les obstacles auxquels les clients handicapés font face lorsqu'ils utilisent les services de communication et à offrir du soutien pour surmonter ces obstacles.

Les solutions d'accessibilité de Bell sont destinées aux clients qui souffrent, entre autres, de troubles physiques, langagiers, auditifs, cognitifs ou visuels.

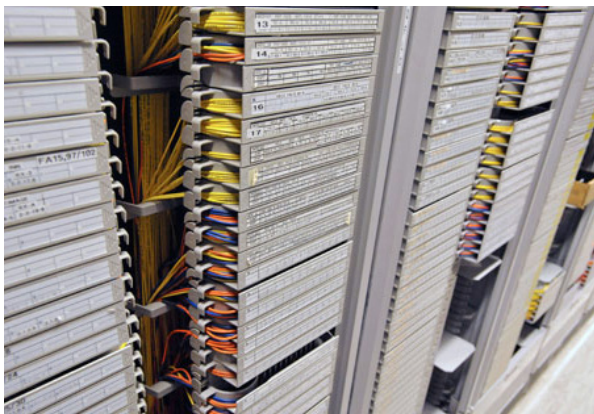
Voici quelques-unes de nos initiatives :

- Le service de relais et le service de relais IP de Bell : les personnes malentendantes ou ayant des difficultés d'élocution peuvent communiquer avec des personnes intendantes par téléphone ou au moyen d'un ordinateur connecté à Internet, avec l'aide de téléphonistes formés à cet effet. Le client peut joindre un téléphoniste qui fera l'appel au nom du client et qui servira d'intermédiaire, transmettant oralement les messages tapés par le client à la personne appelée, puis transcrivant la réponse orale pour le client.
- Composition vocale : Les abonnés d'affaires et résidentiels peuvent communiquer avec leurs contacts sans avoir à composer manuellement leur numéro de téléphone. Ils n'ont qu'à prononcer le nom de la personne qu'ils désirent appeler.
- Les clients peuvent demander des factures, des insérés au compte et d'autres documents imprimés en format adapté, tel que le braille ou les gros caractères.

Bell collabore en permanence avec des organismes et des porte-parole du domaine de l'accessibilité. Par exemple, après avoir travaillé avec des membres clés de la communauté des personnes sourdes et malentendantes, Bell a réalisé une étude de faisabilité sur l'implantation d'un service de relais vidéo au Canada afin d'aider les personnes qui utilisent le langage gestuel à communiquer entre elles et avec les personnes intendantes sur le réseau téléphonique.

Bell collabore également avec divers partenaires à un plan global visant à améliorer l'accessibilité des produits et services sans fil. Bell a réalisé des progrès sur le plan de l'accessibilité des services de radiodiffusion, notamment en créant un fonds d'accès à la radiodiffusion afin de fournir des solutions indépendantes de la plateforme et de rendre ainsi accessible l'ensemble du contenu de radiodiffusion.

Tous les services sont décrits en détail sur notre [site Web](#).



*Salle de serveurs type, dans l'un de nos 20 centres de données à travers le Canada*

## RÉSEAU FÉDÉRATEUR DE BELL

Nous veillons constamment à maintenir la stabilité et la robustesse de la transmission des données et de la voix par RPV IP (réseau privé virtuel, protocole Internet) en procédant régulièrement à des exercices pour vérifier la résistance fonctionnelle du réseau, tout en investissant dans des mises à niveau pour améliorer davantage la performance.

En 2012, nous sommes devenus le premier exploitant de réseau canadien à offrir la technologie de super réseau fédérateur de 100 gigabits par seconde (100 Gbit/s) entre les centraux de Montréal, afin de répondre à la demande croissante et sans précédent des services vidéo, mobiles et de données. Le réseau peut transmettre simultanément l'équivalent de 12 500 chaînes de télévision HD ou plus de 1,5 million d'appels vocaux.

Ces investissements dans l'équipement de fibre optique et de transmission sur notre réseau fédérateur nous permettent de répondre à la demande croissante de bande passante pour les services Internet. Nous avons déployé la plateforme Ethernet de prochaine génération pour télécommunicateurs afin de contrer les restrictions liées à l'acheminement et à la vitesse et nous avons mis à niveau le matériel et les logiciels dans tous les réseaux afin d'activer les fonctions améliorées et de permettre la résolution de problèmes.

## CONTINUITÉ DES AFFAIRES

L'infrastructure de Bell est essentielle à la santé, à la sécurité et au bien-être économique de nos clients et des Canadiens en général. Le programme de planification de la continuité des affaires est un élément clé de l'approche de l'entreprise à l'égard de la gestion des risques d'ordre opérationnel et financier ou d'atteinte à la réputation. L'entreprise s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables dans le but de maintenir un état de préparation qui permet des interventions d'urgence proactives et efficaces en cas d'événement pouvant perturber ses activités.

Conforme aux meilleures pratiques de l'industrie et aux normes internationales, ce programme vise à protéger les services aux clients ainsi que les membres de notre équipe, nos revenus et notre réputation. Pour atteindre cet objectif, nous devons nous préparer constamment à faire face aux situations d'urgence causées par des menaces naturelles, humaines, technologiques, opérationnelles ou sociales qui ont une incidence sur nos employés, nos fonctions critiques, nos revenus et nos systèmes; nous devons également en atténuer les risques et assurer ensuite la reprise de nos activités. Nous réalisons à cette fin une analyse d'impact sur les activités, afin de nous assurer que les stratégies de continuité des affaires sont tenues à jour et régulièrement mises à l'essai. De plus, notre programme de gestion des urgences comprend un système de commandement des interventions visant à assurer la coordination avec les autres installations et les responsables de la sécurité publique. Dans le cadre de ce programme, tous les membres de l'équipe Bell doivent suivre la formation obligatoire « Soyez prêts », qui les prépare à réduire les risques pour leur sécurité personnelle et les biens de l'entreprise en réagissant de façon appropriée aux situations d'urgence comme les incendies, les tremblements de terre ou les alertes à la bombe. Nos employés, nos clients, les communautés que nous desservons et tous les autres intervenants bénéficient de notre approche de résilience.

## Protéger les clients

### CONFIDENTIALITÉ

Bell s'engage à protéger la confidentialité des renseignements de ses clients. La Politique de Bell sur la protection de la vie privée est conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et intègre les principes du Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation (CSA).

Tous les ans, chaque membre de l'équipe Bell relit et signe le Code de conduite, qui comprend les exigences liées à la protection et à l'usage approprié des renseignements personnels de nos clients. De plus, nous dispensons à nos représentants en contact avec la clientèle une formation sur la confidentialité afin de nous assurer qu'ils sont conscients de leur obligation de protéger les renseignements des clients et qu'ils respectent en tout temps les droits de ces derniers. Nous appliquons des contrôles stricts à l'égard de la protection et de l'usage des renseignements personnels dans nos systèmes informatiques et nos sites Web.

Afin de répondre aux besoins de clarté et de transparence accrues en matière de confidentialité, nous avons présenté les éléments clés de nos politiques sous la forme d'un énoncé simple et facile à lire. La Politique de Bell sur la protection de la vie privée et les réponses à des questions fréquentes sont disponibles sur nos sites Web, à la rubrique [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](#) du présent rapport.)



*Bell est un partenaire fondateur de HabiloMédias, qui outille les parents et les enseignants afin qu'ils puissent aider les jeunes à naviguer en sécurité dans le monde numérique.*

## SERVICES SANS FIL : SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONSULTATIONS

Bell est membre de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), qui soutient la recherche sur le sans-fil et la santé, et suit de près les recherches scientifiques menées à l'échelle mondiale sur les technologies mobiles. Bell certifie que chaque installation d'antenne ou de station de base, qu'il s'agisse d'une installation sur un toit, sur une tour ou à l'intérieur d'un immeuble, respecte ou dépasse les exigences du Code de sécurité 6 du gouvernement fédéral. De même, tous les fabricants des appareils sans fil offerts par Bell soumettent leurs produits à des essais afin de s'assurer qu'ils sont conformes à l'ensemble des directives et des règlements en vigueur.

Nous rencontrons régulièrement d'autres télécommunicateurs dans le cadre de groupes de travail de l'ACTS chargés d'examiner les problèmes éventuels, dans le but de répondre aux attentes des résidents et des municipalités en ce qui concerne l'emplacement des stations cellulaires. Avant d'entreprendre la construction, Bell juge important d'échanger avec les citoyens, le personnel municipal et les élus sur ses demandes d'expansion du réseau. Dans le cadre de l'expansion de la couverture et de la capacité de son réseau sans fil, Bell s'investit dans des consultations publiques et municipales approfondies pour chacune de ses propositions d'installation d'antennes sans fil. Bell se conforme entièrement aux directives d'Industrie Canada en matière de consultations publiques et municipales énoncées dans la politique CPC-2-0-03, 4<sup>e</sup> édition, Systèmes d'antennes de radiocommunications et de radiodiffusion.

Bell a participé à l'élaboration d'un protocole de consultation avec la Fédération canadienne des municipalités afin de mieux répondre aux inquiétudes exprimées par les citoyens, même lorsqu'une question n'exige pas de consultation officielle, en particulier lorsque des projets sont prévus à proximité de zones résidentielles.



*Bell certifie que chaque installation d'antenne ou de station de base, qu'il s'agisse d'une installation sur un toit ou sur une tour, respecte ou dépasse les exigences du Code de sécurité 6 du gouvernement fédéral. Dans cette image, Bell a installé une tour déguisée en arbre qui est positionnée de manière à se fondre avec l'environnement.*



*Nous avons lancé un programme de qualité du service 9-1-1 en juin et doté 30 véhicules de Bell de transmetteurs qui simulent des appels au service 9-1-1 toutes les deux minutes pour tester l'exactitude d'emplacements.*

## SERVICE 9-1-1

Dans le cadre de son engagement à fournir aux détenteurs d'appareils mobiles un accès à un système 9-1-1 efficace et de grande qualité, Bell a effectué des tests exhaustifs en 2012 afin d'améliorer la capacité du réseau à repérer l'emplacement d'un demandeur en cas d'urgence. Nous avons lancé un programme de qualité du service 9-1-1 en juin et doté 30 véhicules de Bell de transmetteurs qui simulent des appels au service 9-1-1 toutes les deux minutes pour tester l'exactitude d'emplacements. Bell est prête pour l'introduction des nouveaux critères d'exactitude du CRTC en 2013, qui exigent que les fournisseurs de services sans fil soient capables de calculer un emplacement avec une précision de 100 mètres dans 67 % des cas et de 300 mètres dans 90 % des cas.

## Produits et services responsables

### DES TARIFS CLAIRS

De concert avec d'autres membres de l'ACTS, Bell a demandé au CRTC d'aller de l'avant avec un code national uniforme sur les services sans fil de détail qui s'applique à tous les fournisseurs de services sans fil au pays. Un tel code permettrait de disposer d'un seul ensemble national et efficace de normes, plutôt que de normes provinciales contradictoires comme c'est le cas actuellement. Il placerait également tous les consommateurs canadiens sur un pied d'égalité pour ce qui est de leur choix de contrat de services sans fil, évitant ainsi l'introduction de règles différentes dans chaque province. Bell a participé au processus d'audiences publiques et a fait part de ses vues sur les divers aspects de l'ébauche de code sur les services sans fil préparé par le CRTC. Le Code sur les services sans fil établi et annoncé par le CRTC le 3 juin 2013 devrait contribuer à clarifier les choses pour les consommateurs et les clients des petites entreprises grâce à des mesures comme un sommaire en deux pages des renseignements essentiels sur le contrat et à des règles plus claires relativement à ce qui suit : changements permis au contrat, périodes d'essai, déverrouillage des appareils et prolongations de contrat. Bell prend actuellement des mesures pour respecter la date d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil pour les nouveaux contrats de services sans fil et pour les contrats modifiés, soit le 2 décembre 2013.

### CHOISIR DES FOURNISSEURS RESPONSABLES ET DE BONS PRODUITS

Tout achat de biens et de services peut avoir des répercussions sociales et environnementales. La politique d'approvisionnement de Bell exige que nous recherchions des fournisseurs qui démontrent un ferme engagement envers le développement durable, en adoptant des principes rigoureux en matière d'environnement, de santé et sécurité, de travail et d'éthique.

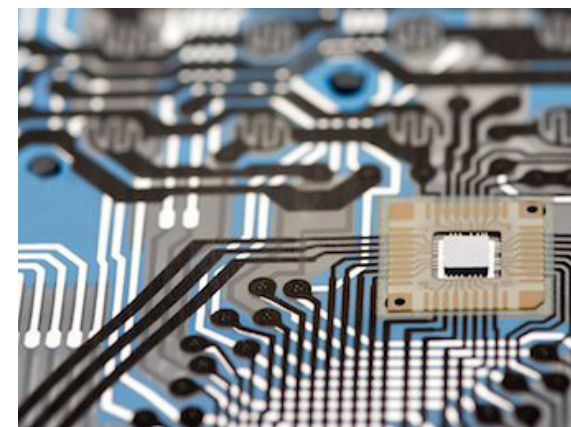
Tous les nouveaux contrats de Bell comprennent une disposition standard stipulant que le fournisseur se conforme au Code de conduite des fournisseurs de Bell et qu'il prend toutes les mesures raisonnables pour respecter ce code dans le cadre de ses activités et de ses processus d'approvisionnement. Bell utilise un questionnaire détaillé afin d'évaluer les fournisseurs au cours du processus de sélection, d'améliorer les politiques des fournisseurs actuels et de vérifier leurs réponses.

Pour tous les produits et services, nous prenons en considération des critères écologiques, tels que la consommation d'énergie, la recyclabilité, la durabilité et la présence de matières recyclées ou dangereuses. Nous respectons un ensemble de critères sociaux et environnementaux en ce qui concerne tous les nouveaux téléphones mobiles et éléments connexes fournis par Bell, y compris les piles, les chargeurs et les emballages, l'utilisation de substances toxiques, la recyclabilité des matières, l'identification des plastiques, l'efficacité énergétique, l'empreinte carbone et les minéraux provenant de zones de conflits. Nos récepteurs de Bell Télé Fibe sont homologués ENERGY STAR<sup>®</sup>, un programme volontaire gouvernement-entreprises qui garantit que les produits atteignent un niveau supérieur d'efficacité énergétique.

### MINÉRAUX PROVENANT DE ZONES DE CONFLIT

De nombreux appareils électroniques contiennent de petites quantités de métaux comme du tantale, de l'étain, du tungstène et de l'or qui sont dérivés de minéraux. Nous nous efforçons de veiller à ce que nos fournisseurs s'approvisionnent en minéraux de manière responsable et qu'ils considèrent comme inacceptables l'exploitation et le commerce de minéraux qui alimentent des conflits armés et qui entraînent des abus des droits de la personne. Nous exerçons une surveillance auprès de nos fournisseurs et nous avons confirmé que 76 % d'entre eux ont mis en place une politique sur l'approvisionnement en minéraux.

Nous surveillons également cet enjeu de près à titre de membre du GeSI (Global e-Sustainability Initiative), qui soutient les efforts en vue d'améliorer la transparence et la traçabilité des minéraux dans le processus d'approvisionnement au moyen du programme de fonderies sans conflit mis en œuvre par le groupe de travail sur les industries extractives du GeSI et de l'EICC (Electronic Industry Citizen Coalition).



*Nous faisons des suivis rigoureux auprès de nos fournisseurs et 76 % d'entre eux ont adopté une politique sur l'approvisionnement des minéraux provenant de zones de conflit.*

# Environnement

- ENGAGEMENT ENVERS LE LEADERSHIP EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT
- TECHNOLOGIES DE COMMUNICATIONS
- RÉUTILISATION ET RECYCLAGE
- AUTRES PROGRAMMES ENVIRONNEMENTAUX



38

À la fin de 2012, 38 de nos immeubles  
avaient obtenu une certification  
BOMA BEST

## Engagement envers le leadership en matière d'environnement

Notre engagement à l'égard de la protection de l'environnement est conforme à notre vision en matière de durabilité et à notre impératif stratégique visant à créer une structure de coûts concurrentielle.

Bell fait tout en son pouvoir pour agir de façon responsable sur le plan environnemental dans les activités de déploiement et de maintenance de son réseau, lors de la construction de ses immeubles de bureaux et en matière de consommation d'énergie et d'autres ressources. Les membres de l'équipe Bell économisent l'énergie et réduisent leurs émissions de gaz à effet de serre en minimisant les périodes durant lesquelles les moteurs des véhicules de l'entreprise tournent au ralenti, en augmentant l'efficacité énergétique des installations de Bell et en utilisant des outils de réunions futés comme VidéoZone afin de réduire leurs déplacements d'affaires. Nous apportons un soutien visible à des initiatives environnementales de plus grande envergure, telles que l'Heure pour La Terre, durant laquelle l'éclairage de la plupart des immeubles et des enseignes de Bell dans les principaux sites est éteint.

Depuis plus de 20 ans, Bell a mis en œuvre de nombreux programmes afin de réduire l'impact environnemental de ses activités d'exploitation. Bell a obtenu une certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale; elle est la seule entreprise canadienne de télécommunications à détenir cette accréditation.

### Émissions de gaz à effet de serre

(Milliers de tonnes d'éq. CO<sub>2</sub>)

	2012	2011
Portée 1	99,2	90,6
Portée 2	186,9	172,9
Portée 3	7,9	7,4
<b>TOTAL</b>	<b>293,9</b>	<b>270,9</b>

### Consommation d'énergie

(GWh équivalents)

	2012	2011
ÉLECTRICITÉ – Réseau de télécommunications et immeubles	1 317	1 215
CARBURANT – Immeubles et génératrices	53	45
CARBURANT – Parc de véhicules	298	295
<b>TOTAL</b>	<b>1 668</b>	<b>1 555</b>

*Des projets d'efficacité énergétique dans les secteurs des immeubles, de l'exploitation du réseau et des technologies de l'information (TI) ont permis à Bell de réduire de 58 GWh la consommation de ses installations en 2012. Ces économies d'énergie seraient suffisantes pour chauffer 5 800 résidences pendant un an!*

Les données relatives à l'empreinte énergétique et de gaz à effet de serre de Bell ont été remaniées depuis 2010 pour tenir compte de changements organisationnels comme l'acquisition de La Source en 2010, et la création de Bell Média en 2011 dans la foulée de l'acquisition de CTV. La plus grande partie de l'augmentation de l'empreinte de carbone de Bell est attribuable à l'inclusion des données relatives à l'empreinte de carbone de ces secteurs d'activité.

Nous étendons et améliorons constamment nos réseaux mobiles pour tenir compte de l'augmentation de l'utilisation des téléphones intelligents et des services de données comme la Télé mobile et la navigation Internet, les réseaux sociaux et les services de messagerie instantanée. Par conséquent, la consommation d'énergie des réseaux mobiles s'est accrue de 30 % en 2012.

Les réseaux de Bell comprennent le plus vaste éventail de centres d'hébergement au Canada dans le but d'offrir des services gérés, tels que l'hébergement et l'informatique en nuage, à des clients d'entreprise et du secteur gouvernemental. Bien qu'ils augmentent l'utilisation d'énergie de Bell (la consommation d'énergie des centres de données s'est accrue de 30 % en 2012), ces centres permettent aux clients de diminuer leur propre consommation d'énergie. Dans plusieurs cas, Bell s'approvisionne en énergie provenant de sources plus « propres » que celles dont disposent ses clients.

Les outils de collaboration à distance, comme la vidéoconférence et la téléconférence, contribuent également à réduire l'utilisation d'énergie.

Pour plus de détails sur les façons dont nos services TCI peuvent réduire l'empreinte de carbone, veuillez consulter le rapport [Smart 2020](#) publié par l'organisme Global e-Sustainability Initiative.



Jacques Roussel recharge son véhicule hybride, la C-Max de Ford.  
Photo : Robert Chagnon

## PARC DE VÉHICULES

En 2012, la consommation d'énergie des véhicules de Bell a enregistré une augmentation nette de 6 % en raison de la croissance rapide de la demande pour nos services Fibe sur réseau optique et des activités de l'équipe responsable de leur prestation. Cette augmentation a été modérée par des initiatives continues visant à minimiser l'empreinte de carbone de notre parc de véhicules, notamment :

- **Télématique** : les outils télématiques installés sur plus de 8 700 véhicules de Bell fournissent des renseignements sur la localisation et les fonctions motrices des véhicules, ce qui permet d'accroître l'efficacité de l'affectation des véhicules, de rehausser la productivité de nos techniciens et de réduire les distances parcourues ainsi que la consommation de carburant.
- **Remplacement** : notre programme comprend le déploiement de véhicules plus écoénergétiques et la promotion des principes d'écoconduite. En 2012, nous avons remplacé des véhicules plus anciens par de nouveaux modèles dont la consommation de carburant est inférieure, comme la camionnette Transit de Ford.
- **Campagne antiralent** : cette campagne continue a permis de réduire de 5 % la marche au ralenti de nos véhicules en 2012, ce qui représente une économie de 160 000 litres de carburant, ou d'environ 367 000 kg d'émissions d'équivalent de CO<sub>2</sub>.
- **Véhicules électriques et hybrides** : Bell s'est jointe à neuf autres entreprises pour réaliser le plus vaste essai de véhicules électriques au Canada, géré par Hydro-Québec et soutenu par la politique du Québec relative aux véhicules électriques. À la fin de 2012, Bell disposait de 36 véhicules hybrides. En 2013, nous mettrons à l'essai une automobile hybride rechargeable, la C-Max de Ford, dans le cadre du projet 400 VE du gouvernement du Québec, et d'une C-Max de Ford à propulsion hybride classique en Ontario.

## IMMEUBLES

Bell obtient des évaluations et des certifications environnementales pour ses immeubles. À la fin de 2012, 38 de nos immeubles avaient obtenu une certification BOMA BEST, la norme de l'industrie canadienne en matière de certification du caractère durable des immeubles commerciaux, fondée sur la plateforme internationale d'évaluation environnementale **Green Globes**<sup>MC</sup>. Cette norme fournit un cadre uniformisé pour l'évaluation de six aspects clés du rendement environnemental : énergie, eau, réduction de la production de déchets, émissions, environnement intérieur et système global de gestion environnementale. Bell a ciblé huit autres immeubles en vue de leur certification en 2013.

Nous concevons nos nouveaux immeubles afin qu'ils soient conformes aux critères de base du programme LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), qui définit des normes de développement durable des sites, d'efficacité en matière de consommation d'eau et d'énergie, de sélection des matériaux et de qualité de l'environnement intérieur. Nos complexes de Montréal et de Mississauga regroupent tous deux des immeubles détenant une certification LEED; le complexe de type Campus accueillant notre siège social, sur l'île des Sœurs, à Montréal, est le plus important immeuble commercial certifié LEED au Québec.

Le tout nouveau centre de données de Bell à Gatineau a remporté le prix Green Enterprise IT Award pour l'innovation en matière de conception des installations décerné par l'Uptime Institute, un organisme de recherche et de services-conseils dans le domaine des centres de données. Notre centre a été conçu pour se classer parmi la tranche supérieure de 2 % des centres de données en Amérique du Nord sur les plans de l'efficacité énergétique et est alimenté par des sources d'hydroélectricité renouvelable qui l'isolent de la majorité des utilisateurs d'électricité de la région de la capitale nationale. Ce centre respecte également les plus strictes exigences en matière de sécurité, y compris l'utilisation de contrôles d'accès biométriques de pointe. Nous prévoyons que ce centre de données obtiendra une certification LEED Or en 2013.

Nous avons rénové notre centre de données de Toronto en 2012 en y ajoutant un système de contrôle de l'éclairage qui permet de s'assurer que seules les zones occupées sont éclairées, afin de réduire la consommation d'énergie des installations. Ces améliorations ont permis de réduire de 76 % la consommation énergétique du centre.

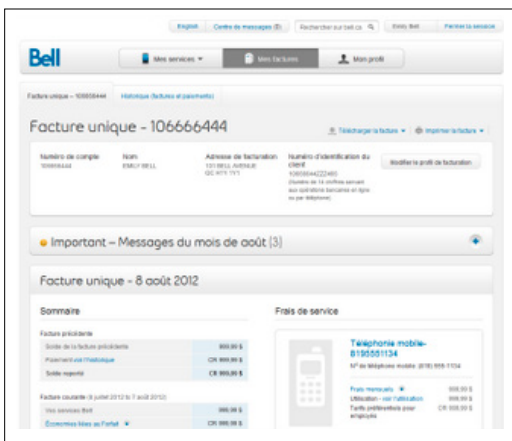


Le complexe de type Campus accueillant notre siège social, sur l'île des Sœurs, à Montréal, est le plus important immeuble commercial certifié LEED au Québec.





En 2012, nous avons installé 14 systèmes VidéoZone supplémentaires afin d'encourager les rencontres virtuelles.



En 2012, nous avons émis 29,5 % de nos factures sous forme électronique, en hausse de 6,9 points de pourcentage par rapport à 2011.

## Technologies de communications

Bell limite ses émissions de carbone en utilisant ses propres technologies afin de réduire la consommation d'énergie, les déplacements et la consommation de ressources matérielles de son personnel.

### VIRTUALISATION

La virtualisation favorise l'émergence d'une nouvelle vision en matière d'informatique d'entreprise, une approche regroupée et optimisée de conception de centres de données sous la forme de centres de prestations de services, qui assure l'optimisation de l'utilisation de l'espace, de l'énergie et des ressources de refroidissement par le regroupement des serveurs et des capacités de stockage. La virtualisation nous a permis de retirer 760 serveurs du service en 2012, de réduire nos besoins en immobilisations et de diminuer notre consommation d'énergie de 3,2 M kWh par année – de quoi chauffer 318 maisons pendant un an – et de réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 206 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>.

### SOLUTIONS DE CONFÉRENCE

En 2012, nous avons installé 14 systèmes VidéoZone supplémentaires afin d'encourager les rencontres virtuelles. Les membres de l'équipe Bell ont tenu plus de 101 000 conférences VidéoZone, 418 178 appels AudioZone ainsi qu'une moyenne de 35 000 sessions Live Meeting chaque mois, afin de réaliser des gains d'efficacité et de réduire les déplacements d'affaires. Nos clients tirent parti des mêmes technologies pour réaliser leurs propres objectifs de protection de l'environnement et de réduction des coûts.

### FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Au cours de l'année 2012, nous avons émis 29,5 % de nos factures sous forme électronique, en hausse de 6,9 points de pourcentage par rapport à 2011. Cette réduction de la consommation de papier a permis de sauver approximativement 41 000 arbres, qui pourraient emprisonner environ 5 180 tonnes de CO<sub>2</sub>. Le reste de nos factures a été imprimé sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). Nous poursuivons la promotion de la facture électronique, inscrivons automatiquement les nouveaux clients à cette forme de facturation et exigeons des frais aux clients qui demandent encore à recevoir une facture papier. En 2013, notre objectif est de faire passer à 35 % la proportion de toutes les factures produites par Bell.

#### Factures électroniques (%)

	2012	2011
% des factures totales	29,5	22,6

## TÉLÉTRAVAIL

Le nombre de membres de l'équipe Bell qui travaillent à domicile à temps partiel ou à plein temps a légèrement augmenté, reflétant l'efficacité croissante des outils et des services de télétravail que Bell rend accessibles aussi bien à ses clients qu'à ses propres employés.

### Activité

	2012	2011
Nombre d'employés équipés pour le télétravail	23 098	22 193
Nombre de télétravailleurs permanents	1 501	1 447
Nombre de télétravailleurs occasionnels	21 597	20 746

## Réutilisation et recyclage

### RÉCUPÉRATION GLOBALE

Dans le but de minimiser la quantité de déchets que nous produisons, Bell a mis sur pied plusieurs programmes afin de réduire, réutiliser et recycler, ou encore d'utiliser des options de remplacement aux produits pétroliers dans les produits et les matières dont l'entreprise a besoin pour ses activités d'exploitation.

En 2012, nous avons ajouté un nouvel indicateur clé de rendement plus précis basé sur le taux de diversion des déchets récupérés de l'entreprise afin de suivre notre progression en ce domaine. En 2012, nous avons porté notre taux de récupération des déchets à 73,5 % (14 673 tonnes), une augmentation de 2,3 points de pourcentage par rapport à 2011 et un résultat qui nous positionne favorablement pour atteindre notre objectif de 75 % en 2016.

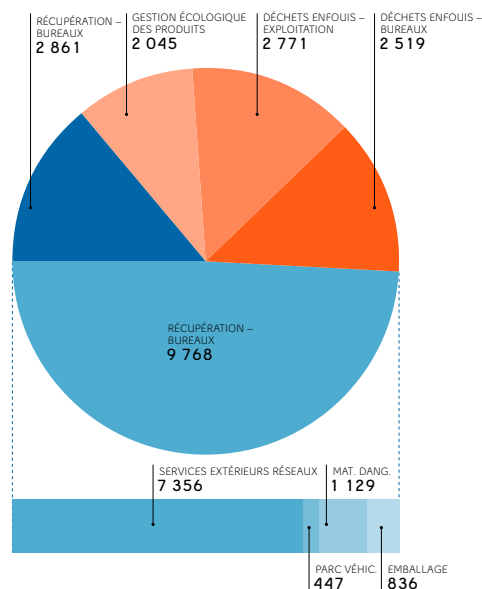
Fonction	2012			2011		
	Recyclage et valorisation (tonnes)	Déchets enfouis (tonnes)	Taux de récupération %	Recyclage et valorisation (tonnes)	Déchets enfouis (tonnes)	Taux de récupération %
Bureaux	2 861	2 519	53 %	3 134	3 054	51 %
Exploitation	9 768	2 771	78 %	9 336	2 553	79 %
Gestion écologique des produits	2 045	0	100 %	1 360	0,77	100 %
<b>Entreprise</b>	<b>14 674</b>	<b>5 290</b>	<b>73,5 %</b>	<b>13 830</b>	<b>5 608</b>	<b>71,2 %</b>

En 2013, nous continuerons de sensibiliser le personnel et d'exploiter des occasions de récupération dans les différents groupes fonctionnels qui génèrent des déchets. Par exemple, nous mettrons en œuvre un projet pilote dans six de nos plus importants centres de travail afin d'augmenter le taux de récupération des matières recyclables à faible volume et de faible valeur, comme le bois et le carton.

Même s'il est impossible pour l'instant de recycler les câbles optiques, Bell explore des concepts et des procédés industriels de valorisation novateurs visant à réutiliser les déchets sous de nouvelles formes.

### Résultats par fonction (tonnes)

Taux de récupération en 2012 : 73,5 %



Matières résiduelles de Bell Canada = 19 963 tonnes

### BUREAUX

Les programmes de réutilisation et de recyclage de Bell visent des matières résiduelles comme le papier, le carton, le verre, l'acier, l'aluminium et les matières organiques. Ces programmes incitent les employés à apporter toutes les matières résiduelles à des postes centralisés « Faites le tri », où ils répartissent les diverses matières dans des bacs de récupération clairement étiquetés. Les employés ont répondu à l'appel avec enthousiasme : dans notre centre administratif de Creekbank, par exemple, le taux de récupération a augmenté de 6 % en moins d'un an.

En 2012, nous avons recueilli dans les centres administratifs 5 380 tonnes de matières diverses, dont 2 861 tonnes (53 %) ont été récupérées. Cette augmentation de 2 % par rapport à l'année précédente est le résultat de la poursuite de la réalisation d'initiatives continues de réduction des déchets, telles que l'interdiction d'utiliser de gobelets jetables dans les complexes administratifs de Bell et la mise sur pied de nouveaux canaux de récupération, y compris le recyclage des matières organiques et du mobilier usagé ainsi que l'introduction de couverts compostables.

Nous avons réutilisé et recyclé 104,9 tonnes d'ordinateurs et de périphériques ainsi que 7,9 tonnes de cartouches d'encre. Au cours des deux années durant lesquelles nous avons effectué le suivi de nos dons de meubles à des œuvres de bienfaisance, nous avons donné un total de 97,9 tonnes de mobilier récupéré évalué à 181 650 \$.

## EXPLOITATION (SERVICES EXTÉRIEURS, GESTION DU PARC DE VÉHICULES ET RÉSEAU)

Les groupes d'exploitation pratiquent la récupération des matières résiduelles depuis trois décennies. Les programmes de réutilisation et de recyclage en vigueur couvrent des matières résiduelles telles que les câbles de télécommunications, les terminaux, les poteaux, les tourets de câble et les palettes en bois provenant des activités d'exploitation des groupes Services extérieurs, Services de gestion de parc de véhicules et Réseau.

En 2012, nous avons recueilli 12 538 tonnes de matière, dont 9 768 tonnes (78 %) ont été récupérées. Il s'agit d'une diminution de 1 % par rapport à 2011 attribuable à l'absence d'installations pour le recyclage des câbles optiques et des défis soulevés par la gestion des matières recyclables de faible valeur.

Nous fournissons notre appui au Centre de formation en entreprise et récupération (CFER), un centre de formation qui permet à des jeunes qui n'ont pas terminé leur cours secondaire d'acquérir de précieuses compétences en récupération et remise à neuf. Le CFER recueille et trie des matières recyclables issues de 14 de nos lieux de travail au Québec.

Les produits résiduels provenant de notre parc de véhicules comprennent des pneus, des batteries, de l'huile et des filtres, des pare-brise, des solutions de nettoyage, de l'antigel usagé ainsi que des solvants utilisés pour le nettoyage des systèmes de freinage. Au cours de 2012, nous avons recyclé 447 tonnes de matières résiduelles issues des parcs de véhicules.

## GESTION ÉCOLOGIQUE DES PRODUITS

Bell aide ses clients à préserver l'environnement en leur facilitant le recyclage des téléphones mobiles, des modems Bell Internet et des récepteurs Bell Télé. Grâce à la participation de ses clients, Bell a évité que plus de 2 045 tonnes métriques de matériel électronique ne soient envoyées dans les sites d'enfouissement en 2012. Depuis 2003\*, les programmes de récupération d'appareils mobiles de Bell, qui sont harmonisés au programme « Recycle mon cell » de l'Association canadienne des télécommunications sans fil, ont permis de récupérer plus de 1,2 million de téléphones et 110 tonnes de batteries et d'accessoires. Bell a été la première entreprise à mettre sur pied un programme pancanadien de réutilisation et de recyclage de téléphones mobiles. En 2012 seulement, le programme Le bac Bell, offert dans les points de vente de Bell et de Virgin Mobile et dans les magasins La Source participants, le programme de Bell remet les produits nets de ce programme à l'Association canadienne de la santé mentale, un partenaire de l'Initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause.

Bell participe également aux programmes provinciaux de recyclage pour les autres produits électroniques comme les tablettes, les casques d'écoute, les téléviseurs et les ordinateurs. Pour en savoir plus, visitez la page [bell.ca/recyclage](http://bell.ca/recyclage).

ARTICLES	Volume recueilli en 2012
Téléphones mobiles	159 524 unités
Batteries	1 062 tonnes
Accessoires	1 760 tonnes
Modems	588 199 unités
Téléviseurs	551 856 unités

Bell assure la promotion de ses programmes de recyclage de plusieurs façons :

- Formation en ligne obligatoire pour tous les employés des magasins
- Affiche sur le recyclage dans les magasins
- Site Web [bell.ca/recyclage](http://bell.ca/recyclage) sur le recyclage
- Promotion sur Facebook et LinkedIn



\* Comprend les téléphones mobiles usagés provenant des clients et de nos stocks excédentaires.

## EAU

En 2011, Bell a commencé à étudier l'impact de sa consommation d'eau et, en 2012, à définir une politique de gestion durable de l'eau comprenant des initiatives visant à sensibiliser les employés aux moyens permettant de diminuer leur consommation d'eau au travail.

En 2013, nous lancerons la première phase d'initiatives ciblant les sites et l'équipement dont la consommation d'eau est élevée en Ontario. Nous avons répertorié 15 réservoirs d'eau, dont cinq seront sélectionnés pour la mise en œuvre de projets de réduction de la consommation d'eau.

## BIODIVERSITÉ

Dans son Plan d'action environnemental, Bell reconnaît que la première étape dans la protection de l'environnement et des espèces vivantes consiste à éviter autant que possible d'exécuter des travaux dans les zones sensibles. Nous effectuons des évaluations environnementales des projets de construction du réseau et appliquons des mesures d'atténuation des impacts afin de minimiser les effets potentiels de nos projets sur les habitats naturels. De plus, nous demandons si nécessaire des approbations aux organismes de réglementation. Ces situations comprennent les projets prévus dans des lieux sensibles sur le plan environnemental tels que les milieux humides, les cours d'eau, les parcs provinciaux et nationaux ainsi que les territoires des Premières Nations. Par exemple, nous utilisons des poteaux de cèdre plutôt qu'en bois traité dans les zones naturelles sensibles. Nos fournisseurs de poteaux doivent se conformer à des politiques d'approvisionnement responsable en produits forestiers et ne doivent livrer à Bell que des produits provenant de forêts gérées selon des méthodes certifiées qui favorisent l'exploitation durable des ressources ligneuses. Bell a cessé l'application de pesticides pour des raisons esthétiques sur ses propriétés depuis 2002, bien avant l'adoption de lois en ce sens.

## INTÉGRATION À L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Bell cherche à assurer l'intégration de son infrastructure réseau à l'environnement physique.

En 2012, nous avons lancé un projet pilote visant l'installation de tours cellulaires ayant l'aspect de conifères (voir la photo à la page 28), la première initiative du genre au Canada. L'équipe Réseau a installé 21 de ces tours dans des communautés comme la région des chalets de Muskoka, en Ontario. Les tours, dont la hauteur peut atteindre 29 mètres, sont positionnées de manière à se fondre dans la forêt existante. D'autres mesures d'intégration à l'environnement ont consisté à installer des stations cellulaires sur des poteaux de services publics existants ou dans des tours d'horloges.

Bell prend au sérieux sa responsabilité d'intégrer son réseau à l'environnement physique. Nous avons récemment réaffirmé l'importance de l'entretien des éléments de réseau établis, même au moment où nous ajoutons de nouveaux composants pour déployer les services Fibe et le réseau de demain.

## Autres programmes environnementaux

### ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES SITES

Bell effectue des évaluations environnementales des sites et réalise, lorsque nécessaire, des projets d'atténuation des impacts afin de minimiser la contamination du sol et de la nappe phréatique et de réduire les risques auxquels l'entreprise s'expose sur le plan de l'environnement. Ces évaluations sont effectuées lors de la conclusion de transactions immobilières, de la découverte de cas de contamination ou lorsque des activités d'exploitation pourraient avoir entraîné la contamination d'un site.



*Photo d'une antenne cellulaire intégrée à une tour d'horloge.*

## RÉSERVOIRS DE CARBURANT

Bell possède 2 178 réservoirs contenant du carburant utilisé pour le chauffage des immeubles ou l'alimentation des génératrices d'urgence fournissant de l'électricité à l'équipement de télécommunications; 89 % de ces réservoirs sont situés en surface et 11 % sont souterrains. Nous assurons une gestion et une surveillance rigoureuse de ces installations afin d'en maintenir l'intégrité et d'éviter les déversements accidentels. Des vérifications de conformité sont effectuées aux intervalles exigés par la réglementation ou au moins une fois par année. Règle générale, les normes de Bell concernant ses réservoirs de carburant sont plus rigoureuses que les exigences réglementaires.

## SUBSTANCES APPAUVRISANT LA COUCHE D'OZONE

Bell s'est engagée à minimiser l'impact de ses émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone telles que le chlore, le fluor, le brome, le carbone et l'oxygène. Nous respectons les exigences réglementaires relatives à l'élimination, la manutention et le retrait des substances appauvrissant la couche d'ozone contenues dans les systèmes de climatisation, de réfrigération et d'extinction.

## INCIDENTS ENVIRONNEMENTAUX

Nos processus en continu soutiennent la signalisation, le contrôle et la résolution de tous les événements environnementaux. Les membres de notre équipe ont le devoir de signaler tout incident, sans égard à la quantité de polluants déversée, à la gravité des effets du déversement ou à sa localisation, dans nos installations ou hors de celles-ci. En 2012, nous avons enregistré une augmentation de 14 % du nombre d'incidents; cette hausse est attribuable à la croissance de nos activités du fait d'acquisitions ainsi qu'aux conditions météorologiques. Les faits saillants des incidents environnementaux de 2012 se résument comme suit :

- Aucun incident ni infraction de nature environnementale relative au matériel
- Aucun avis d'infraction environnementale
- Aucune infraction environnementale menant à l'imposition d'une amende
- 415 déversements signalés par nos employés (88 % de ces incidents étaient liés à la libération de substances appauvrissant la couche d'ozone provenant de l'équipement de refroidissement); 358 de ces déversements (86 %) concernaient des quantités inférieures aux seuils de signalisation définis par la réglementation
- 13 préoccupations soulevées par des tiers

Ces incidents ont produit un effet limité ou nul sur l'environnement et ont été traités avec diligence et en conformité avec toutes les exigences réglementaires.

## FORMATION EN ENVIRONNEMENT

Bell est déterminée à protéger l'environnement par l'exécution d'un processus d'amélioration continue comportant des programmes de sensibilisation et de formation des membres de son équipe sur la gestion proactive des impacts environnementaux. En 2012, près de 8 400 membres de l'équipe Bell ont reçu une formation en ligne, totalisant plus de 12 500 heures, sur nos procédures environnementales et les exigences réglementaires que nous devons respecter. Les employés dont les tâches sont les plus susceptibles de produire un impact sur l'environnement doivent reprendre cette formation sur une base annuelle.

Les sujets abordés durant la formation comprennent la politique de Bell en matière d'environnement, l'efficacité énergétique, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, l'impact global des activités d'exploitation, la gestion appropriée des matières recyclables ainsi que la gestion et la récupération des matières dangereuses.

Nombre total d'employés formés	8 378
Coût estimatif de la formation (salaires en milliers)	751 100
Heures de formation (estimées)	12 592



# Milieu de travail

- LE MEILLEUR ENDROIT OÙ TRAVAILLER
- INITIATIVES EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ
- INITIATIVES EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL
- ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS
- APPRENTISSAGE ET PERFECTIONNEMENT
- AUTRES INITIATIVES EN MILIEU DE TRAVAIL

77%

des membres de l'équipe ont  
indiqué qu'ils sont fiers de  
travailler pour Bell

## Le meilleur endroit où travailler

Bell est résolue à offrir aux membres de l'équipe un milieu de travail dynamique, inclusif, sécuritaire et sain.

Notre milieu de travail équitable respecte et valorise les contributions de tous les employés, et nos politiques soutiennent une approche respectueuse en matière d'aménagements sur les lieux de travail. Nous appliquons des normes strictes de sécurité, d'équité et de diversité au travail, et nous offrons des environnements de bureau qui favorisent la collaboration et la productivité. Nos politiques de rémunération récompensent les réalisations par l'entremise d'une culture de rémunération liée au rendement et de programmes de reconnaissance soulignant les efforts exceptionnels.

Les effectifs de Bell ont augmenté de façon modeste en 2012, l'entreprise demeurant centrée sur son impératif stratégique visant à établir une structure de coûts plus concurrentielle, tout en recrutant au besoin pour soutenir de nouveaux services innovateurs – par exemple les 2 750 membres de l'équipe qui se sont joints à l'entreprise pour fournir Télé Fibe. Nous continuons de limiter l'embauche de hauts dirigeants – en fait, même avec l'addition de CTV, de La Source et de Virgin Mobile, nous avons moins de hauts dirigeants aujourd'hui qu'il y a cinq ans.

### NOS EFFECTIFS

	2012	2011
Nombre d'employés en fin d'année (en milliers)	48,8	48,6
Employés syndiqués à Bell (%)	44	43
Taux de roulement volontaire (%)*	12	11

\* Démissions et retraites, à l'exclusion de Bell Média et des filiales de Bell.

### DROITS DE LA PERSONNE, ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DIVERSITÉ

Bell se conforme entièrement aux exigences d'équité en matière d'emploi et soumet chaque année des rapports à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Bell s'associe à des employeurs de premier plan et à la Commission canadienne des droits de la personne pour faire la promotion des droits humains et de la diversité sur les lieux de travail.

Nos résultats de 2012 sur l'équité en matière d'emploi comprennent des entreprises – Bell Solutions techniques (BST), Expertech et Bell Média – qui ne figuraient pas dans les rapports précédents. Le ratio hommes/femmes plus élevé à BST et Expertech, qui installent des services réseau pour Bell, a eu un effet sur la composition de nos effectifs en 2012.



*Notre milieu de travail équitable respecte et valorise les contributions de tous les employés, et nos politiques soutiennent une approche respectueuse en matière d'aménagements sur les lieux de travail.*

## Composition des effectifs (%)

		2012	2011
	Total des effectifs*	Excluant BST, Expertech et Bell Média**	Excluant BST, Expertech et Bell Média**
Femmes	34,9	40,5	42,5
Autochtones***	1,3	1,0	1,0
Personnes handicapées***	1,6	1,4	1,4
Membres des minorités visibles***	15,5	16,1	16,3

\* Exclut La Source et Nordia

\*\* Les effectifs totaux de BST et d'Expertech sont de 6 400 employés, dont 94 % sont des hommes.

\*\*\* Les données de cette catégorie dépendent de l'auto-identification des employés à plein temps et à temps partiel dans le questionnaire sur la diversité.

Bell croit dans la spécificité des personnes et dans la création d'un milieu de travail diversifié et inclusif qui reflète la mosaïque culturelle du Canada. Notre engagement envers la diversité est inscrit dans notre culture, et expressément réaffirmé dans le Code de conduite.

Nous écoutons nos employés par l'entremise de notre sondage annuel auprès de l'équipe Bell, nous organisons des événements interactifs célébrant la diversité, et nous donnons à nos cadres une formation et un coaching sur le leadership d'équipes diversifiées. Des lignes directrices claires sont également fournies aux membres de l'équipe pour favoriser des pratiques respectueuses en matière d'aménagements sur les lieux de travail.

Le plan de diversité de Bell comprend cinq domaines d'action :

- Répartition hommes-femmes
- Autochtones
- Personnes handicapées
- Minorités visibles
- Bilinguisme

Notre plan de diversité de 2013 sera encore plus axé sur les femmes dans des postes de leadership et sur le bilinguisme, avec l'objectif de renforcer notre relève de hauts dirigeants.

Haute direction<sup>1</sup> (%)\*

	2012	2011
Femmes	22,9	21,9
Autochtones**	0,7	0,9
Personnes handicapées**	1,4	0,9
Membres des minorités visibles**	4,3	3,5

<sup>1</sup> Vice-présidents et postes supérieurs

\* Exclut La Source et Nordia

\*\* Les données de cette catégorie dépendent de l'auto-identification des employés dans le questionnaire sur la diversité.



## Initiatives et réalisations de 2012 en matière de diversité

- Recrutement : Bell souscrit au principe d'équité en matière d'emploi. Notre partenariat avec Equitek permet de s'assurer que les ouvertures de postes de Bell sont transmises à divers groupes minoritaires dans l'ensemble du Canada.
- Gestion des talents : Des tableaux de bord de la diversité sont examinés dans le cadre des évaluations annuelles du rendement et des talents, tandis qu'un programme de mentorat de nouvelle génération sera lancé en 2013.
- Formation et perfectionnement : Une formation et un perfectionnement sur la diversité sont offerts en ligne et sous forme de séances données par les leaders, accessibles à tous les employés et cadres.

### DIVERSITÉ À NORTHWESTEL

Pour la deuxième année de suite en 2012, Northwestel a été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, grâce à l'excellence de ses programmes de diversité et d'inclusion en milieu de travail et à ses efforts pour recruter et maintenir en poste des employés autochtones dans l'ensemble de son territoire d'exploitation.



### LES FEMMES CHEZ BELL

Créé en 2007, le programme Les femmes chez Bell soutient le perfectionnement des femmes leaders et favorise leur visibilité à Bell et dans le milieu des affaires en général. Le programme, qui s'inscrit dans notre engagement visant à faire de Bell l'un des meilleurs endroits où travailler, propose une gamme d'événements et d'occasions de réseautage avec des leaders de Bell et de l'industrie.

Le programme soutient des initiatives de développement du leadership comme le programme Taking the Stage, conçu pour développer de futures femmes leaders, et les cercles de leadership de Bell, qui encouragent un dialogue ouvert entre les hauts dirigeants et les membres de l'équipe sur une vaste gamme de sujets liés au développement.

Le programme repose sur trois piliers et chaque pilier est dirigé par un membre de la direction : Développement de carrière, visibilité externe et événements internes.

PILIER	Objectifs
<b>DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les femmes leaders à tous les échelons et leur donner la confiance et l'assurance nécessaires pour que leur voix soit entendue et que leurs idées soient pleinement considérées.</li> <li>• Offrir des occasions de développement riches et diversifiées à toutes les employées.</li> </ul>
<b>VISIBILITÉ EXTERNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tirer parti de l'engagement communautaire et des affiliations professionnelles de Bell.</li> <li>• Tirer parti des membres actuels et nouveaux pour augmenter la valeur.</li> </ul>
<b>ÉVÉNEMENTS INTERNES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des occasions et organiser des activités pour aider les femmes à devenir des leaders et présenter des femmes dirigeantes qui ont réussi.</li> <li>• Fournir un lieu de discussion où les personnes provenant de différentes unités d'affaires ont la possibilité de faire du réseautage et d'élargir leurs réseaux personnels.</li> </ul>

Le programme Les femmes chez Bell collabore avec divers organismes externes comme le Réseau des femmes exécutives et l'Association canadienne des femmes en communications. Des leaders de Bell comme Martine Turcotte, vice-présidente exécutive, Québec, Mary Ann Turcke, vice-présidente exécutive, Exploitation des services et Karen Sheriff, présidente et chef de la direction, Bell Aliant ont été plusieurs fois honorées par ces groupes.

## GROUPE D’AFFINITÉ LGBT

Le groupe d’affinité pour lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT) de Bell est une initiative des employés lancée en 2009 pour aider à soutenir une culture qui favorise la diversité et fait de Bell l’un des meilleurs endroits où travailler. Le groupe d’affinité LGBT tient des événements auxquels participent des organismes de premier plan de l’industrie comme Fierté au travail Canada, en vue de souligner l’importance de milieux de travail ouverts aux LGBT.

Le groupe d’affinité LGBT repose sur trois piliers : accroître la sensibilisation et le soutien à l’interne, promouvoir la visibilité externe et offrir du soutien aux employés.

PILIER	Objectifs
<b>ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION ET LE SOUTIEN À L’INTERNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser et informer.</li> <li>• Organiser des événements à l’échelle provinciale axés sur la création de liens, le réseautage et l’information.</li> </ul>
<b>PROMOUVOIR LA VISIBILITÉ EXTERNE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tirer parti de l’engagement communautaire et des affiliations professionnelles.</li> <li>• Participer activement aux événements organisés à l’extérieur pour représenter Bell dans la communauté.</li> <li>• Participer à titre bénévole à des activités communautaires en tant qu’ambassadeurs de Bell.</li> </ul>
<b>OFFRIR DU SOUTIEN AUX EMPLOYÉS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir un centre de ressources aux employés LGBT et à leurs alliés.</li> </ul>

Bell est déterminée à créer un milieu de travail ouvert à la diversité et inclusif.

## Objectifs en matière de santé mentale au travail

L’un des piliers d’action de l’initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause est le leadership en matière de santé mentale au travail. Bell donne l’exemple dans ce domaine et continue d’élaborer et d’adopter des pratiques exemplaires dans le domaine de la santé mentale au travail, en collaboration avec d’autres entreprises canadiennes et le secteur des soins de santé. Ces efforts ont permis d’enregistrer des progrès sur plusieurs fronts, dont les suivants :



### PROGRAMME AMÉLIORÉ DE RETOUR AU TRAVAIL

En avril 2012, nous avons introduit pour tous les membres de l’équipe Bell un nouveau programme de retour au travail qui accorde une importance particulière à l’impact des problèmes de santé mentale sur l’invalidité de courte durée. Nous évaluerons l’efficacité de ce programme et la satisfaction des membres de l’équipe.

### FORMATION OBLIGATOIRE SUR LA SANTÉ MENTALE POUR LES LEADERS

Bell a mis sur pied à l’intention de tous les cadres un programme de formation personnalisé sur la santé mentale au travail, qui a été bien accueilli par les participants. Cette formation obligatoire fournit aux cadres de l’information et des ressources essentielles leur permettant de soutenir leurs équipes. Plus de 4 500 leaders ont suivi la formation depuis 2010.

### FORMATION SUR LA SANTÉ MENTALE POUR LES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX ET LES MEMBRES DES COMITÉS DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

Bell offre une formation personnalisée en santé mentale au travail à tous les représentants syndicaux et membres de ses comités de santé et sécurité. Cette formation volontaire est adaptée de la version destinée aux chefs d’équipe et vise à faire mieux comprendre aux participants les enjeux liés à la santé mentale et la façon dont ils peuvent soutenir les membres de l’équipe aux prises avec des troubles mentaux.

### PROGRAMME D’AIDE AUX EMPLOYÉS

Depuis le lancement de notre initiative sur la santé mentale au travail, l’utilisation de notre Programme d’aide aux employés par notre effectif est passée de 12 % à 20 % en 2012.

## INFORMATION ET SENSIBILISATION

Bell a relancé le site Bell Cause pour la cause sur Bellnet avec des ressources accrues permettant aux membres de l'équipe d'apprendre, de participer et de se tenir informés. Le site offre l'accès à un éventail complet de ressources en santé mentale, notamment des articles, des vidéos et de la formation.

Depuis 2011, Bell a organisé pour ses membres plus de 200 événements liés à la santé mentale à l'échelle du Canada, y compris des séminaires, des ateliers, des kiosques d'information, des conférences et des activités spéciales pendant la campagne annuelle de la Journée Bell Cause pour la cause.

Nous avons élaboré et lancé une série de quatre guides sur la santé mentale au travail pour aider les leaders de Bell à soutenir les membres de l'équipe qui vivent des situations difficiles pouvant être liées à la santé mentale. Élaborés en collaboration avec des professionnels en santé mentale, des conseillers en RH et des leaders d'affaires de tous les secteurs de Bell, les guides offrent des ressources et des outils pratiques pour amorcer des conversations efficaces avec les membres de l'équipe.

## NOUVELLE NORME NATIONALE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUES

Bell a accru son leadership dans le domaine de la santé mentale au travail en étant l'une des principales entreprises soutenant la nouvelle norme nationale Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail. Première au monde en son genre, la norme volontaire propose des moyens aux entreprises et autres organisations canadiennes pour s'attaquer aux problèmes de santé et de maladie mentales en milieu de travail. La norme canadienne a été développée par le Groupe CSA et le Bureau de normalisation du Québec, en collaboration avec la Commission de la santé mentale du Canada. Le gouvernement du Canada et le Centre pour la santé mentale en milieu de travail de la Great-West se sont joints à Bell pour soutenir le développement de la norme.

# Engagement de nos employés

## MESURE DE L'ENGAGEMENT

Bell évalue l'engagement de son effectif par l'entremise du Sondage de l'équipe Bell, qui mesure la perception des membres de l'équipe à l'égard de leur emploi, de leur service et de l'entreprise dans son ensemble. Ventilée selon le niveau organisationnel, la région, le service et d'autres critères, l'information permet à la direction de Bell d'élaborer des plans d'action pour renforcer l'engagement.

En 2012, 77 % des membres de l'équipe ont participé au sondage. Il s'agissait du premier sondage de l'équipe Bell incluant Bell Média, Bell Solutions techniques et Expertech. Au total, 77 % des répondants ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell. Le taux global d'engagement des employés était de 66 % en 2012, mais les premiers résultats d'un sondage mené en 2013 indiquent un taux de 70 %, ce qui représente une augmentation de 4 points.

## RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS

Bell célèbre les réalisations des employés à l'échelle des unités d'affaires et de l'entreprise, l'honneur par excellence étant un prix Bravo de Bell, qui comprend une récompense en espèces et une invitation à un dîner de gala pour les employés au meilleur rendement. En 2012, 46 membres de l'équipe individuels et 120 membres appartenant à 27 équipes différentes ont mérité un prix Bravo.

Nous valorisons aussi l'engagement et la loyauté des membres de l'équipe au moyen du Programme de reconnaissance des années de service, qui souligne la contribution des employés une première fois après cinq années de service et tous les cinq ans par la suite. La valeur des récompenses augmente avec la durée du service de l'employé.

## Apprentissage et perfectionnement

Bell investit énormément pour s'assurer que les compétences et les connaissances de ses employés restent à jour, en offrant des cours sur une multitude de sujets allant du développement du leadership à la formation professionnelle, fonctionnelle et technique. En 2012, l'entreprise a investi plus de 16 millions \$ dans des cours de formation internes et externes. Les employés ont suivi plus de 750 000 heures de formation, en ligne ou dans le cadre de séances face à face, ce qui représente une moyenne de 15,5 heures par membre de l'équipe.



*Bell investit énormément pour s'assurer que les compétences et les connaissances de ses employés restent à jour, en offrant des cours sur une multitude de sujets allant du développement du leadership à la formation professionnelle, fonctionnelle et technique.*

Le plan de développement des employés soutient non seulement les aspirations de chacun des membres de l'équipe, mais aussi les buts et objectifs de l'entreprise, en renforçant les programmes et processus sur lesquels repose le Profil de succès du leadership de Bell.

Nous offrons un solide programme de formation dans de nombreux domaines. Que ce soit pour le développement du leadership ou une formation professionnelle, fonctionnelle ou technique, des programmes sont offerts sous diverses formes, y compris des cours avec instructeur en salle de classe (réelle ou virtuelle). Zone carrière regroupe des milliers de cours en ligne gratuits sur de multiples sujets, depuis la gestion du temps, l'équilibre travail-vie personnelle et les techniques de communications jusqu'à la certification technique, la gestion de projets et les applications de bureautique. De plus, les solutions d'apprentissage de Bell comprennent des milliers de livres en ligne portant sur une grande variété de sujets d'affaires.

Le programme de développement du leadership de Bell soutient le perfectionnement des employés qui dirigeront les réussites futures de Bell, en mettant l'accent sur les communications efficaces, le leadership de personnes et le sens des affaires. En 2012, plus de 630 leaders ont suivi des séances de formation avec instructeur.

### DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP DES CADRES SUPÉRIEURS

Par son engagement soutenu envers le projet Judith Elder, un important forum canadien qui prépare les femmes à accéder à des postes de hautes dirigeantes et de chefs de la direction, et le Fellows Program de l'IWF (International Women's Forum), un programme international de premier plan visant le perfectionnement des femmes leaders, Bell appuie et encourage le perfectionnement des femmes à la direction de Bell.

Nous investissons également dans des programmes de développement offerts par l'entreprise et axés sur l'accroissement des compétences et la formation externe des hauts dirigeants, comme les MBA pour cadres et d'autres programmes intensifs de perfectionnement.

Bell prend des mesures concrètes pour encourager les jeunes à amorcer leur carrière dans des emplois de valeur élevée au sein de l'entreprise. En 2012, nous avons participé à 13 séances d'information et à 40 expos-carrières au Québec et en Ontario, y compris des événements reliés à la diversité et à l'emploi des femmes. Bell a également poursuivi son association avec Avantage Professionnel et Avantage Carrière. Ces organismes à but non lucratif font la promotion de l'intégration des nouveaux diplômés (Avantage Carrière) et des nouveaux arrivants (Avantage Professionnel) à la main-d'œuvre active. Bell fait partie de la liste des gagnants des plus récents prix du programme Avantage Carrière dans la catégorie des grandes entreprises, pour avoir accueilli 94 stagiaires au cours de la dernière année complète de statistiques.

### PROCHAINE GÉNÉRATION DE TALENTS

Bell est résolue à assurer le développement des futurs leaders au sein de l'organisation. Nous identifions des leaders à potentiel élevé et nous leur proposons diverses occasions de perfectionnement, p. ex. séances animées par de hauts dirigeants, programmes de coaching externe, mentorat, réseautage, MBA pour cadres et autres initiatives de développement du leadership.

Les séances animées par de hauts dirigeants représentent une précieuse occasion de développement pour les futurs leaders. Elles portent sur des sujets liés à la stratégie globale de Bell et visent à accroître les connaissances et la compréhension des leaders de la prochaine génération concernant les défis de l'entreprise.

**Career Edge Program Award  
Large Enterprise**



## Autres initiatives en milieu de travail

### RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

Chez Bell, la rémunération globale comprend un salaire de base concurrentiel, d'importantes primes d'encouragement et toute une gamme d'avantages sociaux. Les programmes d'encouragement sont liés à la fois à la réussite de l'entreprise et aux réalisations individuelles. Pour s'assurer qu'elle demeure concurrentielle sur le marché, Bell réexamine les niveaux de rémunération au moins une fois par année ou selon les besoins.

Le programme d'avantages sociaux Omniflex donne aux membres de l'équipe la possibilité de choisir l'assurance maladie, l'assurance vie et l'assurance contre les accidents qui conviennent le mieux à leurs besoins. Nous offrons aussi divers régimes qui aident les employés à accumuler des économies, notamment un régime enregistré de retraite de l'employeur, un REER collectif, un CELI collectif et un régime d'achat d'actions. Bell offre d'autres avantages, par exemple des rabais aux employés sur les produits et services de Bell, ainsi que des réductions à La Source.

Au cours des quatre dernières années, Bell a fait des contributions volontaires totalisant 2,75 milliards \$ au régime de retraite à prestations déterminées, dont 750 millions \$ en décembre 2012. Ces contributions accroissent la sécurité des prestations de retraite pour tous les membres du régime, réduisent le montant de l'obligation future de l'entreprise au titre du régime de retraite et procurent d'importantes économies d'impôt.

### EMPLOYEUR CONVOITÉ SUR LES CAMPUS

Bell devance toutes les autres entreprises de communications au classement national des meilleurs employeurs auprès des étudiants (Top Campus Employers) en 2012. La liste, publiée par Brainstorm Consulting et DECODE, provient d'un sondage dans lequel plus de 28 000 étudiants collégiaux et universitaires à l'échelle du pays ont été invités à indiquer l'employeur où ils aimeraient le plus travailler une fois diplômés. Parmi les étudiants en technologies de l'information, Bell se classe au 16<sup>e</sup> rang, en avant de nos homologues de l'industrie, et est la seule entreprise de communications figurant dans la liste des 50 meilleures entreprises pour les étudiants en génie.



### ENGAGEMENT AUPRÈS DES SYNDICATS

Les syndicats représentent 44 % des employés de Bell Canada et interagissent régulièrement avec la direction dans le cadre des négociations collectives. En 2012, nous avons signé 22 conventions collectives couvrant 7 400 membres de l'équipe. En outre, des comités surveillent les progrès accomplis dans des domaines particuliers, par exemple les programmes d'encouragement à la vente.

### PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES EMPLOYÉS

Les compagnies de Bell ont depuis longtemps l'engagement de maintenir l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels de tous les clients et employés. Cet engagement se reflète dans les dispositions existantes en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité qu'on retrouve dans les diverses politiques de Bell.

Bell fournit de l'information aux membres de l'équipe concernant leurs droits à la protection des renseignements personnels. Cette information, centralisée dans le site Web sur la confidentialité, inclut la définition de renseignements personnels, le contexte juridique, la façon d'aider les employés qui ont besoin d'accéder à leur dossier d'emploi et d'autres détails. Les membres de l'équipe peuvent soumettre des questions ou faire part de leurs préoccupations au moyen de la boîte de courriel Vie privée et, ainsi, obtenir rapidement des réponses de la part du coordonnateur de la protection des renseignements personnels.

## NOTRE CODE DE CONDUITE

Un comportement conforme à l'éthique est l'une des pierres d'assise d'une entreprise socialement responsable. Nos employés ont le droit de s'attendre à un milieu de travail sécuritaire et diversifié où le respect et l'éthique sont prédominants. Introduit en 1995, le Code de conduite de Bell énonce des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, la protection des biens de l'entreprise et de l'environnement, la protection des renseignements personnels et de la confidentialité, et les interactions avec les membres de l'équipe, les clients, les partenaires d'affaires et les concurrents.

Tous les nouveaux employés doivent prendre connaissance du Code et suivre la séance de formation en ligne connexe, et chaque employé doit passer le Code en revue annuellement et mettre à jour sa formation tous les deux ans.

## SÉCURITÉ

En 2012, les membres de l'équipe Bell ont participé à plus de 66 000 séances de formation sur la sécurité, pour un total de plus de 29 000 heures, sur des sujets comme la protection des données et de l'information, le vol d'identité et les logiciels malveillants, l'accès physique aux emplacements de l'entreprise et la gestion des situations d'urgence. Une formation particulière a également été donnée aux membres de l'équipe Mesures d'urgence des immeubles. En conséquence, les membres de l'équipe Bell sont mieux outillés pour protéger l'entreprise, ses biens et ses employés ainsi que leurs propres renseignements et ceux des clients, et pour réagir en cas d'urgence.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Parce que la santé et la sécurité des membres de l'équipe sont prioritaires pour Bell, l'entreprise met tout en œuvre pour s'assurer que des politiques, des pratiques et une formation efficaces sont en place pour protéger les employés, les contractuels, les clients et le public.

En 2012, nous avons renforcé la structure de gouvernance des initiatives de gestion de la santé et de la sécurité en intégrant le volet santé et sécurité au mandat d'un comité de surveillance composé de membres de la haute direction. Ce comité examine les risques liés à la santé et sécurité de l'entreprise et évalue les mécanismes de contrôle connexes, et fait rapport sur les incidents importants, les cas de non-conformité, les enjeux d'envergure et les risques émergents. Le Comité des ressources en cadres et de rémunération du conseil d'administration de BCE continue de surveiller les risques en matière de santé et de sécurité.

Le programme de prévention des accidents est l'élément central de notre programme de santé et de sécurité. Nous maintenons plus de 120 documents de référence exposant les dangers en milieu de travail et les mesures préventives connexes. Les sujets vont des droits et devoirs des employés à l'accès aux espaces clos et au travail en hauteur. Les superviseurs récapitulent les procédures à intervalles réguliers et nous fournissons des séances automatiques de mise à jour. Bell effectue aussi régulièrement des observations sur le terrain pour s'assurer que les employés intègrent des pratiques de travail sécuritaires à leurs activités quotidiennes.

Les membres de l'équipe ont accès à plus de 40 cours formels sur la santé et la sécurité, notamment sur les premiers soins, la conduite défensive, l'ergonomie, la gestion de la santé et de la sécurité et la prévention des accidents. En 2012, près de 12 000 participants ont suivi ces formations, pour un total de plus de 42 000 heures de cours formels sur la santé et la sécurité.

Les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles (paiements faits par Bell aux commissions de la santé et de la sécurité dans diverses provinces et paiements versés directement aux employés) ont représenté 0,39 % de la masse salariale\*, un taux stable depuis 2009. L'objectif de 2013 sera d'élaborer un nouvel indicateur de rendement en matière de sécurité tenant compte des emplois à risque plus élevé de filiales comme BST et Expertech.

En 2012, un membre de l'équipe Bell a perdu la vie par suite d'un accident de travail. En conséquence, nous avons immédiatement mis en œuvre un important programme de mise à jour pour tous les employés et cadres affectés à des fonctions semblables dans l'ensemble de notre exploitation, et nous avons rappelé nos processus et nos attentes à nos partenaires externes.

Pour les Jeux olympiques de 2012 à Londres, Bell Média a mis au point un plan spécial de sécurité afin de coordonner et de gérer les employés, les invités et les activités opérationnelles. Le personnel a notamment suivi une formation sur le Web appelée « Super Induction » afin d'être bien au fait de la réglementation du Royaume-Uni en matière de sécurité. Par suite de ce projet spécial, nous n'avons connu aucune blessure avec perte d'heures travaillées.

\* La masse salariale inclut les salaires de base, les primes et les avantages sociaux imposables jusqu'à un pourcentage maximum des gains admissibles.



# Économie

- UN ACTEUR DE PREMIER PLAN DE L'ÉCONOMIE CANADIENNE
- INFORMATION FINANCIÈRE
- RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

9 G \$

Bell consacre près de 9 milliards \$ à l'exploitation de l'entreprise, notamment à l'achat de biens et de services dans tous les secteurs de l'économie

## Un acteur de premier plan de l'économie canadienne



*Le 1050 Beaver Hall, ancien et premier siège social situé à Montréal.*

réseau fédérateur de 100 Gbit/s au Canada, que nous améliorons sans cesse avec la fibre optique pour qu'il réponde à la croissance rapide de la demande, dans un contexte où le trafic de données augmente de 40 % par année sous l'impulsion de l'économie numérique mondiale. Nous fournissons aussi la fibre optique à 135 000 emplacements d'affaires, pour leur permettre de profiter des plus récents progrès technologiques dans la poursuite de leurs propres objectifs.

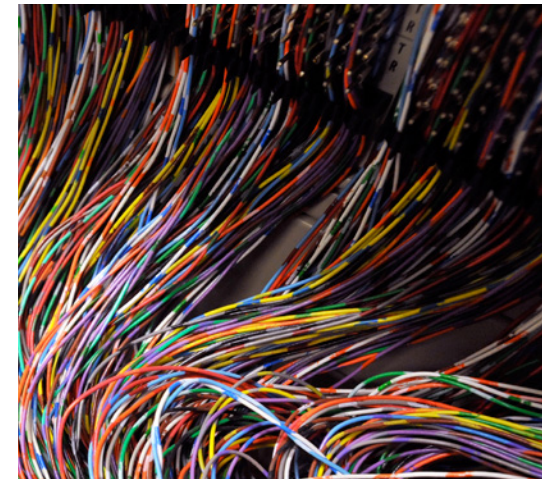
Cette infrastructure permet de fournir des services comme les solutions de vidéoconférence et de téléconférence grâce auxquelles les organisations clientes peuvent accroître leur productivité, réduire leurs coûts et diminuer leur empreinte carbone en éliminant les déplacements au profit des technologies de communications. Nous exploitons aussi le plus vaste réseau de centres de données au pays, fournissant aux entreprises canadiennes des outils de productivité comme la co-implantation, la gestion de données et l'informatique en nuage.

Depuis 133 ans, Bell est indissociable au développement du Canada, raccordant les communautés entre elles et soutenant la productivité économique du pays. En livrant concurrence avec succès sur le marché et en investissant dans la croissance future, nous continuons de créer et de soutenir des milliers d'emplois de valeur élevée. Chaque année, nous injectons environ 2,6 milliards \$ dans l'économie par l'entremise des salaires et des avantages sociaux des employés.

Au total, Bell consacre près de 9 milliards \$ à l'exploitation de l'entreprise, notamment à l'achat de biens et de services dans tous les secteurs de l'économie, un apport qui, dans une proportion d'environ 87 %, profite à des fournisseurs établis au Canada. En 2012, ce total incluait 2,9 milliards \$ de dépenses d'investissement versés par Bell pour construire et entretenir l'infrastructure de communications qui est essentielle à la compétitivité des entreprises canadiennes dans une économie mondiale. Il s'agit d'une hausse de 8,9 % par rapport à l'année précédente. Aucune autre entreprise n'effectue des investissements aussi élevés.

Grâce à cette infrastructure, nous sommes le premier fournisseur du marché interentreprises au Canada, servant la vaste majorité des plus grandes organisations au pays avec l'éventail complet des services de communications. Des 100 premières entreprises au Canada, 96 misent sur les réseaux et les technologies de Bell pour maximiser leur propre compétitivité.

En plus de développer continuellement les réseaux optiques large bande, Bell exploite le plus grand



*En 2012, le total incluait 2,9 milliards \$ de dépenses d'investissement visant à construire et à entretenir l'infrastructure de communications qui est essentielle à la compétitivité des entreprises canadiennes dans une économie mondiale.*



Les investissements en infrastructure de Bell visent aussi des réseaux sans fil à la fine pointe de la technologie qui permettent de poursuivre les affaires en tout temps et en tout lieu. Les réseaux sans fil de Bell prennent en charge les supertéléphones et autres appareils mobiles les plus puissants, tous ces outils permettant aux gens d'affaires d'être productifs presque partout où ils se déplacent, notamment dans plus de 200 pays où Bell a des ententes d'itinérance. Notre réseau mobile 4G LTE est le plus vaste au Canada et sert maintenant 70 % de la population dans plus de 40 centres urbains. Si des clients d'affaires ou résidentiels se trouvent en dehors des zones de couverture LTE, nous les prenons en charge sur notre réseau 4G HSPA+ qui couvre plus de 97 % de la population ou sur notre réseau haute vitesse évolué 4G HSPA+ DC (à deux canaux), qui rejoint 83 % des Canadiens.

Nous sommes – et avons l'intention de rester – l'une des premières entreprises du pays contribuant à la création de richesse et à la vigueur de l'économie dans son ensemble.

## Information financière

Information financière (en millions de dollars)

	2012	2011
Produits opérationnels	17 642	17 133
Charges opérationnelles	11 051	10 821
Dépenses d'investissement	2 923	2 683

## Recherche et développement

En 2012, Bell s'est classée troisième dans la liste des 100 premières entreprises du Canada investissant le plus en recherche et développement. Cette liste se fonde sur les dépenses de R et D de toutes les entreprises en 2011, année au cours de laquelle nous avons investi 569 millions \$ en R et D. Bell s'assure de livrer des réseaux et des services de communications de classe mondiale aux Canadiens, tout en alimentant un cycle positif d'innovation et de croissance pour nos partenaires et fournisseurs, et d'occasions de carrière attrayantes pour les Canadiens. Pour en savoir plus, visitez le [www.researchinfosource.com](http://www.researchinfosource.com).



## MARQUES DE COMMERCE

Marques de commerce : Voici la liste de nos marques de commerce citées et utilisées dans le présent rapport. Aliant est une marque de commerce de Aliant Communications régionales, société en commandite; BCE est une marque de commerce de BCE Inc.; Bell, Bell Centre, Bell Mobility, Bell Média, Fibe and Cause pour la Cause sont des marques de commerce de Bell Canada; CTV est une marque de commerce de Bell Média inc.; Expertech est une marque de commerce d'Expertech Bâtitseur de réseaux inc.; Nordia est une marque de commerce de Nordia inc.; NorthwesTel est une marque de commerce de NorthwesTel inc.; La Source est une marque de commerce de La Source (Bell) Électronique inc.; Virgin Mobile est une marque de commerce de Virgin Enterprises Limited.

Toutes les autres marques de commerce, raisons sociales, appellations commerciales et tous les noms de domaine utilisés dans le présent rapport appartiennent à leur propriétaire respectif, y compris mais sans s'y limiter à ceux qui suivent : ACTS et Recycle mon cell sont des marques de commerce de l'Association canadienne des télécommunications sans fil; AFP Association of Fundraising Professionals est une marque de commerce de Association of Fundraising Professionals; Association canadienne de normalisation est une marque officielle de l'Association canadienne de normalisation; Boma Best est une marque de commerce de The Building Owners and Managers Association of Canada Inc.; BSI et le logo BSI en forme de cœur sont des marques de commerce de British Standards Institution; Centre canadien de protection de l'enfance et Cybertip.ca sont des marques de commerce du Centre canadien de protection de l'enfance inc.; Association canadienne de normalisation est une marque officielle de l'Association canadienne de normalisation; Carbon Disclosure Project est une marque de commerce de Carbon Disclosure Project; Career Bridge and Career Edge sont des marques de commerce de Career Edge Organization; CFER est une marque de commerce du Réseau Québécois des CFER; Decode est une marque de commerce de Decode Inc.; Energy Star est une marque de commerce de Environmental Protection Agency; Equitek Employment Equity Solutions est une marque de commerce de OWLware Limited; Facebook est une marque de commerce de Facebook Inc.; Family est une marque de commerce de The Family Channel Inc.; Forrester et Technographics sont des marques de commerce de Forrester Research, Inc.; FTSE4Good est une marque de commerce de The London Stock Exchange PLC Company; GeSI Global E-Sustainability Initiative est une marque de commerce de GeSI Corporation Belgium; Golder Associates est une marque de commerce de Golder Associates Corporation; GovernanceMetrics International est une marque de commerce de GovernanceMetrics International, Inc.; Green Enterprise IT Awards et Uptime Institute sont des marques de commerce de Uptime Institute, LLC; Green Globes est une marque de commerce de ECD Energy and Environment Canada Ltd.; Groupe CSA est une marque de commerce de l'Association canadienne de normalisation; Heure pour La Terre est une marque de commerce de WWF – Fonds mondial pour la nature Australie; Hôtels Delta est une marque de commerce de Delta Hotels Limited; Hydro-Québec est une marque officielle de Hydro-Québec; International Women's Forum & Design est une marque de commerce de International Women's Forum; ISO est une marque de commerce de l'Organisation internationale de normalisation; ITU est une marque de commerce de l'Union internationale des télécommunications; J.D. Power and Associates est une marque de commerce de J.D. Power and Associates Corporation; JSI est une marque de commerce de Michael Jantzi Research Associates Inc.; Jeunesse, J'écoute est une marque de commerce de Kids Help Foundation/La Fondation Jeunesse, J'écoute; Jeux d'hiver de l'Arctique est une marque de commerce du Comité international des Jeux d'hiver de l'Arctique; Korn/Ferry International est une marque de commerce de Korn/Ferry International; La Great-West Life est une marque de commerce de la Great-West Compagnie d'assurance vie; La patrie gravée sur le cœur est une marque de commerce de True Patriot Love Foundation for Support of Military Families; Leed, Leed Or, Leed Argent et Leed, Leadership in Energy & Environmental Dessin sont des marques de commerce de U.S. Green Building Council; L'emblème du Pacte mondial des Nations Unies (colour) est une marque de commerce de The United Nations Global Compact/La Pacte Mondial; *Les Affaires* est une marque de commerce de Médias Transcontinental S.E.N.C.; LTE est une marque de commerce de l'Institut Européen des Normes de Télécommunication; M-Care est une marque de commerce de The Regents of the University of Michigan Constitutional Corporation; *Newsweek* et *Newsweek Green Rankings* sont des marques de commerce de The Newsweek/Daily Beast Company LLC; Nimiq est une marque de commerce de Telesat Canada; Ordinateurs pour les écoles est une marque officielle de Sa Majesté la Reine du chef du Canada; QuickScore est une marque de commerce de Institutional Shareholders Services Inc.; Transit est une marque de commerce de Entreprise Ford du Canada limitée; Twitter est une marque de commerce de Twitter Inc.; United Way est une marque de commerce de United Way of Canada/Centraide Canada; Université Concordia est une marque de commerce de l'Université Concordia; Université Queen's est une marque de commerce de l'Université Queen's.

© Bell Canada, 2013. Tous droits réservés.

Écrivez-nous à [responsibility@bell.ca](mailto:responsibility@bell.ca) et dites-nous ce que vous pensez de ce rapport et du développement durable à Bell.

Si vous voulez en savoir plus sur nos activités en matière de responsabilité d'entreprise et d'environnement, visitez notre site Web à [BCE.ca/responsabilite](http://BCE.ca/responsabilite).

The Bell logo is displayed in a large, bold, blue font. It is positioned in the bottom left corner of the page. The logo consists of the word "Bell" in a sans-serif typeface.