

**Index GRI pour le rapport de responsabilité d'entreprise de Bell Canada de 2013**

<b>INFORMATIONS STANDARD GÉNÉRALES</b>		
<b>Informations standard générales</b>	<b>Numéro de page (ou lien)</b>	<b>Assurance externe</b>
	Les informations standard exigées dans le cadre des options de « conformité » peuvent déjà être comprises dans d'autres rapports de l'organisation. Celle-ci peut alors ajouter un renvoi particulier à l'endroit exact de l'information pertinente.	Indiquez si l'information standard a fait l'objet d'une assurance externe. Dans l'affirmative, indiquez la page de l'énoncé d'assurance externe dans le rapport.
<b>STRATÉGIE ET ANALYSE</b>		
<b>G4-1</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Lettre du chef de la direction, p. 5-6	
<b>G4-2</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Le développement durable à Bell, p. 7-10; KPI table, p. 11-12	
<b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>		
<b>G4-3</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – À propos de ce rapport, p. 3	
<b>G4-4</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Qui nous sommes, p. 4 ; Rapport annuel, p. 27-30	
<b>G4-5</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Qui nous sommes, p. 4	
<b>G4-6</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – À propos de ce rapport - Délimitations du rapport, p. 3; Qui nous sommes, p. 4	
<b>G4-7</b>	Bell Canada est une société par actions et est la propriété à part entière de BCE; Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Qui nous sommes, p. 4	
<b>G4-8</b>	Rapport annuel – Section 1, p. 25-30	
<b>G4-9</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Notre effectif, p. 54; section Économie, p. 64-65	
<b>G4-10</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Notre effectif, p. 56	
<b>G4-11</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Participation des syndicats, p. 54	
<b>G4-12</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Produits et services responsables, p. 37	
<b>G4-13</b>	Rapport annuel – p. 27-29, 37, 39, section 1.4; Notice annuelle, section 3.5, section 5	
<b>G4-14</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Le développement durable à Bell, p. 7; Le développement durable – Approche et gestion <a href="http://www.bce.ca/assets/widgets/Responsibility/FR/managing_sustainability_fr.pdf">http://www.bce.ca/assets/widgets/Responsibility/FR/managing_sustainability_fr.pdf</a> <a href="http://www.bce.ca/assets/widgets/Responsibility/FR/managing_sustainability_fr.PDF">http://www.bce.ca/assets/widgets/Responsibility/FR/managing_sustainability_fr.PDF</a>	
<b>G4-15</b>	Participation volontaire au Pacte mondial des Nations Unies depuis 2006 pour tous nos territoires d'exploitation.	
<b>G4-16</b>	Bell considère son adhésion à l'Association canadienne des télécommunications sans fil comme stratégique.	
<b>ASPECTS IMPORTANTS ET DÉLIMITATIONS</b>		
<b>G4-17</b>	Rapport annuel – Section 1; Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Délimitations du rapport, p. 3	
<b>G4-18</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Le développement durable à Bell, p. 9-10	
<b>G4-19</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Principaux enjeux étudiés, p. 10	
<b>G4-20</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – À propos de ce rapport - Délimitations du rapport, p. 3	
<b>G4-21</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – À propos de ce rapport - Délimitations du rapport, p. 3	
<b>G4-22</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Investissement dans les communautés, p. 21; Émissions de gaz à effet de serre, p. 41; Réutilisation et recyclage, p. 47	
<b>G4-23</b>	Il s'agit du premier rapport fondé sur les lignes directrices G4 du GRI. Les écarts seront indiqués dans les prochains rapports.	
<b>ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES</b>		
<b>G4-24</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Parties prenantes, p. 9	
<b>G4-25</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Parties prenantes, p. 9	
<b>G4-26</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Prioriser les enjeux, p. 9	
<b>G4-27</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Principaux enjeux étudiés, p. 10	
<b>PROFIL DU RAPPORT</b>		
<b>G4-28</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Délimitations du rapport, p. 3	
<b>G4-29</b>	<a href="http://www.bce.ca/assets/widgets/Responsibility/CR-report-2012/FR/2012_CR_report_fr.PDF">http://www.bce.ca/assets/widgets/Responsibility/CR-report-2012/FR/2012_CR_report_fr.PDF</a>	
<b>G4-30</b>	Annuelle	
<b>G4-31</b>	<a href="mailto:responsibility@bell.ca">responsibility@bell.ca</a>	
<b>G4-32</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – À propos de ce rapport, p. 3; lettre d'assurance	
<b>G4-33</b>	Bell obtient une validation externe de son rapport sur la responsabilité d'entreprise depuis 2010. Voir la lettre d'assurance.	
<b>GOVERNANCE</b>		
<b>G4-34</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise – Le développement durable à Bell, p. 7; Le conseil d'administration est la plus haute instance de gouvernance. La responsabilité d'entreprise relève du comité de vérification. <a href="http://www.bce.ca/gouvernance/membres-comite-du-conseil/comites/?Locale=fr_FR">http://www.bce.ca/gouvernance/membres-comite-du-conseil/comites/?Locale=fr_FR</a>	

<b>ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>		
<b>G4-56</b>	Nous voulons continuer d’être un chef de file en matière de gouvernance d’entreprise et de conduite conforme à l’éthique par la mise en œuvre de pratiques exemplaires et de principes de transparence et de responsabilité envers les parties prenantes. Cela comprend un engagement à l’égard des normes les plus élevées en matière de gouvernance d’entreprise. De fait, le conseil d’administration et la direction de BCE estiment que de saines pratiques de gouvernance d’entreprise favorisent généralement la création et le maintien de valeur pour les actionnaires. Le conseil d’administration examine continuellement sa structure, ses pratiques et sa composition et y apporte des modifications pour être plus efficace. Le Code de conduite de Bell Canada Entreprises (le « Code ») explique les normes de comportement que Bell attend de ses employés dans le cours de leurs activités quotidiennes. Il renforce l’engagement de BCE Inc. et de Bell Canada (les « Compagnies ») à l’égard du service à la clientèle, de l’appui à un milieu de travail dans lequel les gens sont respectés et de la sensibilité aux besoins des communautés qu’elles servent. Le Code s’applique à tous les employés et hauts dirigeants de BCE Inc., de Bell Canada et de leurs filiales. Tous les employés, les hauts dirigeants et les membres du conseil d’administration doivent attester chaque année, par écrit, qu’ils ont lu le code et qu’ils s’y conforment. On peut consulter le Code à l’adresse suivante : <a href="http://www.bce.ca/gouvernance/code-de-conduite/?Locale=fr_FR">http://www.bce.ca/gouvernance/code-de-conduite/?Locale=fr_FR</a>	
<b>INFORMATIONS STANDARD PARTICULIÈRES</b>		
<b>Approche de gestion et indicateurs</b>	<b>Numéro de page (ou lien)</b> Les informations standard exigées dans le cadre des options de « conformité » peuvent déjà être comprises dans d’autres rapports de l’organisation. Celle-ci peut alors ajouter un renvoi particulier à l’endroit exact de l’information pertinente.	<b>Assurance externe</b> Indiquez si l’information standard a fait l’objet d’une assurance externe. Dans l’affirmative, indiquez la page de l’énoncé d’assurance externe dans le rapport.
<b>CATÉGORIE : ÉCONOMIE</b>		
<b>VOLET CLÉ : PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>		
<b>G4-DMA</b>	L’importance de ce volet tient au fait que la santé économique de l’organisation est importante pour plusieurs parties prenantes et pour l’entreprise. Les impacts connexes de ce volet sont d’ordre économique. La gestion des finances de l’entreprise est longuement décrite dans le Rapport annuel, dans la notice annuelle et dans la circulaire d’information. L’approche de gestion est également évaluée dans les mêmes documents.	Voir la p. 107 du Rapport annuel.
<b>G4-EC1</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - tableau relatif aux ICP, p. 11; section Communauté, p. 21; section Environnement, p. 43, 49; section Économie, p. 65.	Voir la lettre d’assurance relative au Rapport sur la responsabilité d’entreprise.
<b>VOLET IMPORTANT : IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - sections Communauté, Environnement, et Économie. Les impacts connexes de ce volet sont d’ordre économique.	
<b>G4-EC8</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - section Communauté, p. 23-24; section Économie du , 64-65.	
<b>CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT</b>		
<b>VOLET IMPORTANT : ÉNERGIE</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - section Grandes tendances en matière de développement durable, p. 8. Les impacts connexes de ce volet sont d’ordre environnemental et économique.	
<b>G4-EN3</b>	Rapport sommaire sur les GES.	Voir la lettre d’assurance relative au Rapport sur la responsabilité d’entreprise.
<b>VOLET IMPORTANT : EAU</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - section Eau, p. 49. Les impacts connexes de ce volet sont d’ordre environnemental et économique.	
<b>G4-EN8</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - section Eau, p. 49.	
<b>VOLET IMPORTANT : BIODIVERSITÉ</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - section Biodiversité, p. 50. Les impacts connexes de ce volet sont d’ordre environnemental et économique.	
<b>G4-EN13</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - section Biodiversité, p. 50.	
<b>VOLET IMPORTANT : ÉMISSIONS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - section Émissions de gaz à effet de serre, p. 41. Les impacts connexes de ce volet sont d’ordre environnemental et économique.	
<b>G4-EN15</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - tableau sur les ICP, p.11; section Émissions de gaz à effet de serre, p. 41; voir le Rapport sommaire sur les GES	Voir la lettre d’assurance relative au Rapport sur la responsabilité d’entreprise.
<b>G4-EN16</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - tableau sur les ICP, p.11; section Émissions de gaz à effet de serre, p. 41; voir le Rapport sommaire sur les GES	Voir la lettre d’assurance relative au Rapport sur la responsabilité d’entreprise.
<b>G4-EN17</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - tableau sur les ICP, p.11; section Émissions de gaz à effet de serre, p. 41; voir le Rapport sommaire sur les GES	Voir la lettre d’assurance relative au Rapport sur la responsabilité d’entreprise.
<b>VOLET IMPORTANT : EFFLUENTS ET DÉCHETS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - section Grandes tendances en matière de développement durable, p. 9. Les impacts connexes de ce volet sont d’ordre environnemental et économique.	
<b>G4-EN23</b>	Rapport sur la responsabilité d’entreprise - tableau sur les ICP, p.11; section Réutilisation et recyclage, p. 47-49.	Voir la lettre d’assurance relative au Rapport sur la responsabilité d’entreprise.

<b>VOLET IMPORTANT : CONFORMITÉ</b>		
<b>G4-DMA</b>	Les manquements aux lois sur l'environnement sont importants parce qu'ils portent atteinte à la réputation de l'entreprise et entraînent des amendes. Les impacts connexes de ce volet sont surtout d'ordre économique. Les incidents environnementaux sont gérés par l'intermédiaire d'une ligne d'urgence disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et surveillée par notre équipe Responsabilité d'entreprise et environnement.	
<b>G4-EN29</b>	Nous n'avons constaté aucun cas de non-respect des lois ou des règlements.	
<b>VOLET IMPORTANT : ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Produits et services responsables, p. 37. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre social, environnemental et économique.	
<b>G4-EN32</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - tableau des ICP, p. 12; section Produits et services responsables, p. 37-38.	Voir la lettre d'assurance relative au Rapport sur la responsabilité d'entreprise.
<b>CATÉGORIE : PERFORMANCE SOCIALE</b>		
<b>SOUS-CATÉGORIE : EMPLOI ET TRAVAIL DÉCENT</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Santé et sécurité au travail, p. 62. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre social et économique.	
<b>G4-LA6</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - tableau des ICP, p. 12; section Santé et sécurité au travail, p. 62.	Voir la lettre d'assurance relative au Rapport sur la responsabilité d'entreprise.
<b>VOLET IMPORTANT : DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Milieu de travail, p. 56-57. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre social et économique.	
<b>G4-LA12</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Milieu de travail, p. 56-57.	
<b>VOLET IMPORTANT : ÉVALUATION DES PRATIQUES D'EMPLOI DES FOURNISSEURS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Produits et services responsables, p. 37. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre social et économique.	
<b>G4-LA14</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - tableau des ICP, p. 12, section Produits et services responsables, p. 37-38.	Voir la lettre d'assurance relative au Rapport sur la responsabilité d'entreprise.
<b>SOUS-CATÉGORIE : DROITS DE LA PERSONNE</b>		
<b>VOLET IMPORTANT : ÉVALUATION DU RESPECT DES DROITS DE LA PERSONNE PAR LES FOURNISSEURS</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Produits et services responsables, p. 37. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre social et économique.	
<b>G4-HR10</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - tableau des ICP, p. 12, section Produits et services responsables, p. 37-38.	Voir la lettre d'assurance relative au Rapport sur la responsabilité d'entreprise.
<b>SOUS-CATÉGORIE : SOCIÉTÉ</b>		
<b>VOLET IMPORTANT : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b>		
<b>G4-DMA</b>	La formation sur la lutte contre la corruption et la production de rapports connexes sont importantes pour plusieurs parties prenantes et pour le succès de l'entreprise. Dans nos activités quotidiennes, nous avons la responsabilité fondamentale de traiter divers enjeux, par exemple prévenir les conflits d'intérêts, protéger les biens de l'entreprise, protéger les renseignements personnels et la vie privée des gens, traiter les clients, les partenaires d'affaires, le personnel et les concurrents avec respect et honnêteté, favoriser un milieu de travail diversifié, sûr et sain et protéger l'environnement. Il est primordial d'agir de façon responsable pour atteindre nos objectifs en matière de développement durable. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre social et économique. Nous gérons la formation à l'aide d'un cours en ligne qui permet de suivre chaque employé. Tous les employés doivent suivre le cours en ligne sur le Code au moins tous les deux ans.	
<b>G4-SO4</b>	Nous voulons continuer d'être un chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et de conduite conforme à l'éthique par la mise en œuvre de pratiques exemplaires et de principes de transparence et de responsabilité envers les parties prenantes. Cela comprend un engagement à l'égard des normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise. De fait, le conseil d'administration et la direction de BCE estiment que de saines pratiques de gouvernance d'entreprise favorisent généralement la création et le maintien de valeur pour les actionnaires. Le conseil d'administration examine continuellement sa structure, ses pratiques et sa composition et y apporte des modifications pour être plus efficace. Le Code de conduite de Bell Canada Entreprises (le « Code ») explique les normes de comportement que Bell attend de ses employés dans le cours de leurs activités quotidiennes. Il renforce l'engagement de BCE Inc. et de Bell Canada (les « Compagnies ») à l'égard du service à la clientèle, de l'appui à un milieu de travail dans lequel les gens sont respectés et de la sensibilité aux besoins des communautés qu'elles servent. Le Code s'applique à tous les employés et hauts dirigeants de BCE Inc., de Bell Canada et de leurs filiales. Tous les employés, les hauts dirigeants et les membres du conseil d'administration doivent attester chaque année, par écrit, qu'ils ont lu le code et qu'ils s'y conforment. On peut consulter le Code à l'adresse suivante : <a href="http://www.bce.ca/gouvernance/code-de-conduite/?Locale=fr_FR">http://www.bce.ca/gouvernance/code-de-conduite/?Locale=fr_FR</a>	
<b>VOLET IMPORTANT : ÉVALUATION DES IMPACTS DES FOURNISSEURS SUR LA SOCIÉTÉ</b>		
<b>G4-DMA</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Produits et services responsables, p. 37. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre social et économique.	
<b>G4-SO9</b>	Rapport sur la responsabilité d'entreprise - tableau des ICP, p. 12, section Produits et services responsables, p. 37-38.	Voir la lettre d'assurance relative au Rapport sur la responsabilité d'entreprise.

**SOUS-CATÉGORIE : RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES PRODUITS****VOLET IMPORTANT : ÉTIQUETAGE DES PRODUITS ET SERVICES**

**G4-DMA** Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Qualité du service à la clientèle, p. 28. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre économique.

**G4-PR5** Rapport sur la responsabilité d'entreprise - section Qualité du service à la clientèle, p. 28-29.

**VOLET IMPORTANT : PROTECTION DE L'INFORMATION DES CLIENTS**

**G4-DMA** Rapport sur la Responsabilité d'entreprise - section Protection des clients, p. 34-35. Les impacts connexes de ce volet sont d'ordre social et économique.

**G4-PR8**

- 185 plaintes concernant des infractions à la vie privée des clients reçus de parties externes, en 2013.
- 4 plaintes provenant du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) ; 1 plainte provenant de la Commission d'accès à l'information du Québec.
- 2 signalements pour non-respect de confidentialité de données (vols, fuites ou pertes), dont 1 signalé au CPVP.