

# Rapport 2016 sur la responsabilité d'entreprise de BCE Inc.



# Aperçu de BCE

Membres de l'équipe	<p>Bell a été nommée l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada par Mediacorp</p> <p><b>100 meilleurs employeurs</b></p>	<p>Depuis 2010, Bell a organisé plus de 900 activités liées à la santé mentale pour les membres de l'équipe</p> <p><b>900</b></p>	<p>31 % des membres de notre conseil d'administration sont des femmes</p> <p><b>31 %</b></p>	<p>85 % des membres de l'équipe croient que les gens de tous les horizons (culture, sexe, âge, religion, déficience, etc.) peuvent réussir chez Bell</p> <p><b>85 %</b></p>	<p>Bell a versé une cotisation volontaire de 400 millions \$ à son ancien régime de retraite à prestations déterminées pour accroître la sécurité des prestations de retraite</p> <p><b>400 M\$</b></p>
Clients	<p>Taux record de satisfaction de la clientèle de 95 %</p> <p><b>95 %</b></p>	<p>Bell compte 21 millions d'abonnés à son éventail complet de services</p> <p><b>21 M</b></p>	<p>Les techniciens de Bell sont arrivés à l'heure à 97 % des rendez-vous</p> <p><b>97 %</b></p>	<p>Bell exploite le plus vaste réseau de fibre optique au Canada, qui s'étend sur plus de 196 000 kilomètres</p> <p><b>196 000 km</b></p>	<p>Depuis 2011, Bell a investi 850 millions \$ pour enrichir les compétences de ses conseillers des centres d'appels et de ses techniciens des services extérieurs, ainsi que pour améliorer les options libre-service en ligne accessibles à ses clients</p> <p><b>850 M\$</b></p>
Communauté	<p>L'engagement de Bell Cause pour la cause envers la santé mentale des Canadiens a atteint 86 504 429,05 \$</p> <p><b>86,5 M\$</b></p>	<p>1 790 000 Canadiens ont reçu de l'aide dans le cadre de programmes financés par Bell Cause pour la cause</p> <p><b>1 790 000</b></p>	<p>Les membres de l'équipe Bell ont effectué 336 000 heures de bénévolat en 2016</p> <p><b>336 000 h</b></p>	<p>L'an dernier, 9 600 enfants ont commencé l'année scolaire avec de nouveaux sacs à dos remplis de fournitures grâce aux efforts des membres de l'équipe</p> <p><b>9 600</b></p>	<p>Bell Canada a donné plus de 90 000 ordinateurs et 4 500 imprimantes usagés à des écoles depuis 1993</p> <p><b>90 000</b></p>
Environnement	<p>Bell a été nommée l'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada par Mediacorp</p>	<p>Le programme Le bac Bell a permis de détourner 289 000 téléphones des sites d'enfouissement en 2016</p> <p><b>289 000</b></p>	<p>Bell a installé 42 bornes de recharge de véhicules électriques à l'usage des membres de son équipe dans ses immeubles</p> <p><b>42</b></p>	<p>Bell a généré 450 000 kWh d'énergie renouvelable à partir de sources solaires et éoliennes, soit une économie de 110 000 litres de carburant diesel</p> <p><b>450 000 kWh</b></p>	<p>En réduisant l'utilisation d'électricité, la consommation de carburant et les déplacements, Bell a évité l'émission de 55 kilotonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> depuis 2008</p> <p><b>55 kt</b></p>
Économie et société	<p>Bell a mené le premier essai au Canada de la technologie sans fil 5G (en collaboration avec Nokia Corporation en 2016)</p> <p><b>1<sup>er</sup></b></p>	<p>Hausse de 97 % du dividende par action ordinaire depuis la fin de 2008</p> <p><b>97 %</b></p>	<p>Rendement total pour les actionnaires de 251 % depuis la fin de 2008</p> <p><b>251 %</b></p>	<p>Bell exploite 27 centres de données canadiens hautement sécurisés, plus que n'importe quel autre concurrent</p> <p><b>27</b></p>	<p>Chaque tranche de 1 milliard \$ investie par Bell dans le déploiement de nouveaux réseaux optiques soutient jusqu'à 19 000 emplois dans l'ensemble de l'économie canadienne</p> <p><b>19 000</b></p>

## DANS CE RAPPORT

Aperçu de BCE	1
Message du chef de la direction	3
À propos de ce rapport	5
Qui nous sommes	7
Nos marques	8
Gestion de la responsabilité d'entreprise à Bell	9
Objectifs et résultats clés	14
Membres de l'équipe	15
Nos clients	30
Communauté	36
Environnement	45
Économie et société	55

L'une des entreprises les plus innovatrices au Canada, Bell mise sur les valeurs des membres de son équipe pour aider le pays et les Canadiens à croître de manière responsable. Notre objectif est de réduire au minimum notre impact sur l'environnement naturel, à investir dans les communautés que nous desservons et à accroître au maximum notre incidence sur l'économie nationale, en adhérant en tout temps aux normes d'éthique élevées qui ont guidé toutes nos actions depuis plus de 137 ans.



# Contribuer à la prospérité du Canada en misant sur les réseaux à large bande

Alors que nous célébrons le 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération en 2017, Bell est fière d'avoir joué un rôle prédominant dans le développement social et la croissance économique du Canada, et d'avoir assuré à la nation une place à l'avant-garde de l'innovation en matière de communications.

Depuis 1880, l'équipe Bell fait œuvre de pionnière en reliant les Canadiens au moyen des réseaux et des services de communications les plus novateurs, offrant de la valeur à ses clients, à ses actionnaires, aux membres de son équipe et à la communauté nationale. À titre d'entreprise concurrentielle revigorée dans tous les secteurs des services à large bande de la prochaine génération, Bell demeure la marque la plus réputée dans le monde canadien des communications.

L'objectif de Bell est d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Nous mettons en œuvre une stratégie claire afin d'atteindre cet objectif, et nous sommes déterminés à occuper la première place en matière d'investissement et d'innovation dans les services sans fil, Internet, de télévision et médias à large bande. Nous pouvons ainsi offrir une meilleure expérience de service à la clientèle, tout en travaillant avec une efficacité remarquable dans un marché hautement concurrentiel.

### Les six impératifs stratégiques de Bell

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

Nous nous engageons à assurer la croissance de notre entreprise de façon responsable et durable. Nous remplissons notre obligation de créer de la valeur en respectant les normes de gouvernance et d'éthique les plus rigoureuses dans toute notre entreprise et dans l'ensemble de notre chaîne d'approvisionnement. Nous appliquons des mesures strictes de développement durable afin que Bell maintienne son leadership en matière d'environnement.

Nos réseaux jouent un rôle essentiel et Bell continue d'offrir à ses clients les réseaux large bande les plus rapides et les services de communications les plus performants de l'industrie.

Nous mettons en place des connexions optiques haute vitesse directement reliées à des millions de foyers et d'entreprises, notamment dans les deux plus importants centres urbains du pays, Montréal et Toronto, qui se joignent au réseau de villes branchées de Bell dans l'est du pays. Ces connexions large bande permettent d'offrir des services Internet de qualité supérieure, comme Internet Fibe Gigabit, ainsi que d'autres services, comme Télé Fibe et Alt Télé, un nouveau service Internet qui s'adresse aux jeunes de la génération Y et aux autres clients à la recherche de nouvelles options pour regarder la télévision en direct. Avec le populaire service en continu CraveTV de Bell Média, le service Alt Télé montre encore une fois que le plus important fournisseur de services de télévision au Canada continue d'innover à mesure que la technologie et les exigences des clients évoluent.

Notre réseau sans fil LTE a la réputation d'être le plus rapide au Canada et il favorise la croissance accélérée du nombre de clients qui utilisent des téléphones intelligents multifonctionnels. Il stimule également l'utilisation des réseaux sociaux, de la vidéo mobile, des applications d'affaires liées à l'Internet des objets (IdO) et d'autres contenus mobiles. Chef de file en matière d'innovation dans le secteur du sans-fil au Canada, Bell a mené les premiers essais de la technologie sans fil 5G au pays et a lancé récemment le premier réseau LTE-A quadribande ultrarapide en Amérique du Nord. Le réseau sans fil de Bell a surpassé ceux des États-Unis et de l'Europe.

Nous sommes déterminés à donner accès à ces innovations à nos clients et à leur offrir les niveaux de service et de soutien les plus élevés qui soient. En investissant constamment dans nos équipes et dans les outils qu'elles utilisent, nous réalisons des progrès mesurables en matière d'expérience client, et ce, à tous les niveaux. Par exemple, nos techniciens des Services extérieurs sont arrivés à l'heure à leurs rendez-vous 97 % du temps, et ont atteint un taux de satisfaction de la clientèle de 95 % en 2016.

Depuis 1880, l'équipe Bell fait œuvre de pionnière en reliant les Canadiens au moyen des réseaux et aux services de communications les plus novateurs, et elle offre de la valeur à ses clients, ses actionnaires, aux membres de son équipe et à la communauté nationale.



Nous mettons en œuvre cette stratégie d'innovation, de service et d'investissement dans les réseaux large bande au Manitoba grâce à la nouvelle entreprise Bell MTS. Notre plan d'investissement de 1 milliard \$ sur cinq ans visant à construire de nouveaux réseaux large bande optiques et mobiles au Manitoba permettra d'offrir des services Fibe et mobiles LTE de la prochaine génération à toutes les collectivités de la province, quelle que soit leur taille. Bell MTS investit également dans la communauté au Manitoba. En partenariat avec Unifor, nous avons fait un don au centre Ma Mawi Wi Chi Itata ainsi qu'à la division manitobaine de l'ACSM et à son bureau de Winnipeg, afin d'offrir du soutien en santé mentale adapté sur le plan culturel aux jeunes et aux familles autochtones.

L'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause continue de faire des progrès remarquables, alors que nous poursuivons nos efforts pour éliminer la stigmatisation entourant la maladie mentale au Canada. La Journée Bell Cause pour la cause 2017 a permis d'établir de nouveaux records de mobilisation avec 131 705 010 messages de soutien et un nouveau don de Bell de 6 585 250,50 \$ afin de financer d'autres initiatives liées à l'accès aux soins, à la santé mentale au travail, à la recherche et à la lutte contre la stigmatisation. Le mot-clic de la Journée Bell Cause pour la cause a été encore une fois le plus populaire sur Twitter, non seulement au Canada, mais aussi dans le monde entier. De plus, l'engagement de la jeunesse a continué de progresser avec 20 000 étudiants-athlètes qui ont joint leur voix à la cause dans 54 universités du pays.

Bell occupe une position de chef de file en matière de santé mentale au travail en adoptant au sein de sa propre équipe la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, que l'initiative Bell Cause pour la cause a d'ailleurs contribué à créer. En plus de l'engagement de Bell envers la diversité visant à permettre à chaque membre de l'équipe d'atteindre son plein potentiel, notre leadership en santé mentale est l'une des raisons pour lesquelles nous sommes reconnus comme un chef de file sur le plan de la diversité, ainsi que comme l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada et à Montréal, où se trouve notre siège social. Les clients de Bell sont soutenus par une équipe de plus de 50 000 employés répartis dans l'ensemble des provinces et territoires, ce qui signifie qu'environ un Canadien sur 360 fait partie de l'équipe Bell.

Bell a été la première entreprise de communications au pays à obtenir la certification environnementale ISO 14001, et elle continue d'améliorer son rendement en matière de développement durable. Notre engagement sur ce plan se traduit par notre participation à des organisations comme la Global eSustainability Initiative et le Pacte mondial des Nations Unies, et nous a valu d'être reconnu par Newsweek, Corporate Knights et d'autres organisations qui assurent un suivi des pratiques d'excellence en matière de développement durable.

L'équipe Bell est impatiente de se joindre à ses clients, à ses partenaires et à ses voisins pour célébrer le 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération, de même qu'elle a hâte de fournir les réseaux et les services large bande de prochaine génération qui propulseront l'économie de l'innovation du Canada dans le futur.



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

Notre engagement sur ce plan se traduit par notre participation à des organisations comme la Global eSustainability Initiative et le Pacte mondial des Nations Unies, et nous a valu d'être reconnu par Newsweek, Corporate Knights et d'autres organisations qui assurent un suivi des pratiques d'excellence en matière de développement durable.

## À PROPOS DE CE RAPPORT

Le présent rapport, conjugué à l'information et aux documents disponibles dans la section Responsabilité du [site Web de BCE](#), résume la performance de Bell en 2016 en matière de responsabilité d'entreprise, mesurée d'après les valeurs incarnées par les membres de notre équipe, les attentes des Canadiens et les normes d'organisations internationales indépendantes. Ce rapport a été préparé conformément à l'option « Core » des normes de la Global Reporting Initiative (**GRI**) et respecte les principes du Pacte mondial des Nations unies (**PMNU**). Il décrit les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre ces lignes directrices et ces principes et représente notre « communication sur les progrès réalisés », qui est exigée de toutes les entreprises adhérant au PMNU.

<b>Publics cibles</b>	Le présent rapport s'adresse aux membres de l'équipe de BCE, aux clients, aux communautés intéressées, aux gouvernements, à la société civile et aux ONG (organismes non gouvernementaux), aux investisseurs et aux agences de notation.
<b>Format</b>	Dans le cadre de notre objectif visant à réduire notre empreinte carbone, notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise n'est publié qu'en ligne depuis 2007. Ce document en format PDF est facilement accessible et conçu pour se lire aisément sur un écran d'ordinateur standard, ainsi que sur la plupart des lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle. Le document PDF contient également des liens vers des documents supplémentaires sur notre <a href="#">site Web</a> . Cette année, pour la première fois, le document est disponible dans un format entièrement interactif.
<b>Limites organisationnelles</b>	À moins d'indication contraire, le présent rapport vise la période allant du 1 <sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2016. Sauf indication contraire, les données sont valides en date du 31 décembre 2016. Les données contenues dans le présent rapport s'appliquent au groupe d'entreprises BCE, collectivement désignées dans ce rapport par « BCE », « Bell », « Bell Canada », « nous » ou « l'entreprise ». Les entreprises du groupe BCE sont celles sur lesquelles nous exerçons un contrôle serré sur les plans financier et de la gestion.
<b>Contenu</b>	Le présent rapport traite principalement des enjeux de responsabilité d'entreprise qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui ont une grande incidence sur notre réussite. La section <a href="#">Responsabilité</a> de notre site Web présente des renseignements généraux sur nos programmes connexes, donne accès à certaines politiques et comprend un index qui dirige les lecteurs vers les <a href="#">indicateurs GRI</a> pertinents. Veuillez vous reporter au feuillet <a href="#">Présentation des enjeux pertinents pour nos partenaires</a> pour obtenir plus de détails sur l'engagement des partenaires et le contenu du rapport.
<b>Collecte et vérification des données</b>	<p>Nous avons déployé tous les efforts possibles pour nous assurer que l'ensemble du contenu du présent rapport est exact et validé par des experts en la matière (EEM) à l'interne à l'échelle de l'entreprise. Ceux-ci ont recueilli, vérifié et soumis les données à l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement en indiquant leurs sources d'information et la façon dont les résultats ont été obtenus.</p> <p>Dans bien des cas, ces données sont recueillies par l'intermédiaire de notre système de gestion certifié ISO 14001. Les membres de l'équipe qui gèrent ce système sont responsables de la qualité des données et sont évalués à cet égard dans le cadre de leur évaluation du rendement, qui influe sur leur rémunération. Nous avons confié au cabinet PricewaterhouseCoopers le mandat de vérifier la majorité des données liées au rendement dans le tableau des indicateurs de rendement clés (IRC). Cet énoncé de vérification se trouve sur notre <a href="#">site Web</a>.</p> <p>Dans nos rapports, nous arrondissons tous les chiffres à l'entier le plus proche, à moins d'indication contraire, et toutes les données sont en unités internationales.</p> <p>Lorsqu'il existe des données historiques comparatives, nous les incluons pour illustrer les tendances. Certaines données historiques ont été retraitées par suite de fusions et acquisitions ou de modifications des méthodes de calcul visant à améliorer la précision, ou pour corriger des erreurs passées dans le relevé ou le calcul des données.</p>
<b>Principaux changements depuis le dernier rapport</b>	<p>Nous procédons régulièrement à l'acquisition, à la vente et au lancement d'entreprises en fonction de notre stratégie d'entreprise. Nous modifions aussi chaque année nos méthodes afin d'améliorer constamment nos processus et nos contrôles relatifs à la communication des données sur la responsabilité d'entreprise.</p> <p>Lorsque c'est nécessaire pour préserver ou améliorer l'exactitude ou la comparabilité des tendances et de la performance entre les années, ou lorsque des écarts dans les données des années précédentes sont constatés, nous révisons les données du présent rapport.</p> <p>Cette année, nous faisons état d'un nouvel objectif pour les émissions de gaz à effet de serre (GES). Nous revoyons également notre objectif de réacheminement des déchets pour tenir compte de l'incidence de nos acquisitions récentes. Aucun nouvel objectif n'a été déterminé.</p>



---

## Avis concernant les déclarations prospectives

Certaines déclarations faites dans le présent rapport constituent des déclarations prospectives. Celles-ci comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos perspectives commerciales, nos objectifs, nos plans et nos priorités stratégiques, notamment nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable (qui incluent, sans s'y limiter, nos objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre, la réalisation d'économies en matière de consommation d'électricité, le maintien de notre statut de chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et de conduite éthique), nos plans de déploiement des réseaux et les investissements connexes que nous entendons faire ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Habituellement, les termes comme hypothèse, but, orientation, objectif, perspective, plan, stratégie, cible et d'autres expressions semblables, ainsi que certains verbes évoquant des situations futures ou conditionnelles tels que viser, s'attendre à, croire, prévoir, avoir l'intention de, planifier, chercher à et aspirer à, permettent de repérer les déclarations prospectives. Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux dispositions prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

Les déclarations prospectives, du fait même de leur nature, font l'objet de risques et d'incertitudes intrinsèques et reposent sur plusieurs hypothèses, tant générales que 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 et que nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la réalisation des déclarations prospectives et nous mettons en garde le lecteur contre le risque que représente le fait de s'appuyer sur ces déclarations prospectives. Reportez-vous au rapport de gestion annuel 2016 de BCE daté du 2 mars 2017 (inclus dans le rapport annuel 2016 de BCE), au rapport de gestion du premier trimestre de 2017 de BCE daté du 25 avril 2017 ainsi qu'au communiqué de presse de BCE daté du 26 avril 2017 annonçant les résultats du premier trimestre de 2017, ces documents étant déposés par BCE auprès des autorités des provinces canadiennes en valeurs mobilières (disponibles à [Sedar.com](http://Sedar.com)) et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponibles à [SEC.gov](http://SEC.gov)), pour une description de certains risques et hypothèses qui pourraient faire que les résultats ou événements réels diffèrent sensiblement de nos attentes exprimées ou sous-entendues dans les déclarations prospectives contenues dans le présent rapport. Ces documents sont également disponibles à [BCE.ca](http://BCE.ca).

Les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 2 juin 2017 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois canadiennes en matière de valeurs mobilières l'exigent, nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à réviser les déclarations prospectives figurant dans le présent rapport, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs, ni pour toute autre raison. Sauf indication contraire de la part de BCE, les déclarations prospectives ne tiennent pas compte de l'effet potentiel d'éléments exceptionnels ni de cessions, de monétisations, de fusions, d'acquisitions, d'autres regroupements d'entreprises ou d'autres transactions qui pourraient être annoncés ou survenir après le 2 juin 2017. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend des faits particuliers à chacun d'eux. Nous ne pouvons donc décrire de manière significative l'incidence prévue ni la présenter de la même façon que les risques connus touchant nos activités.

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

---



## QUI NOUS SOMMES



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

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

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

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

Notre siège social est situé à Verdun, au Québec.

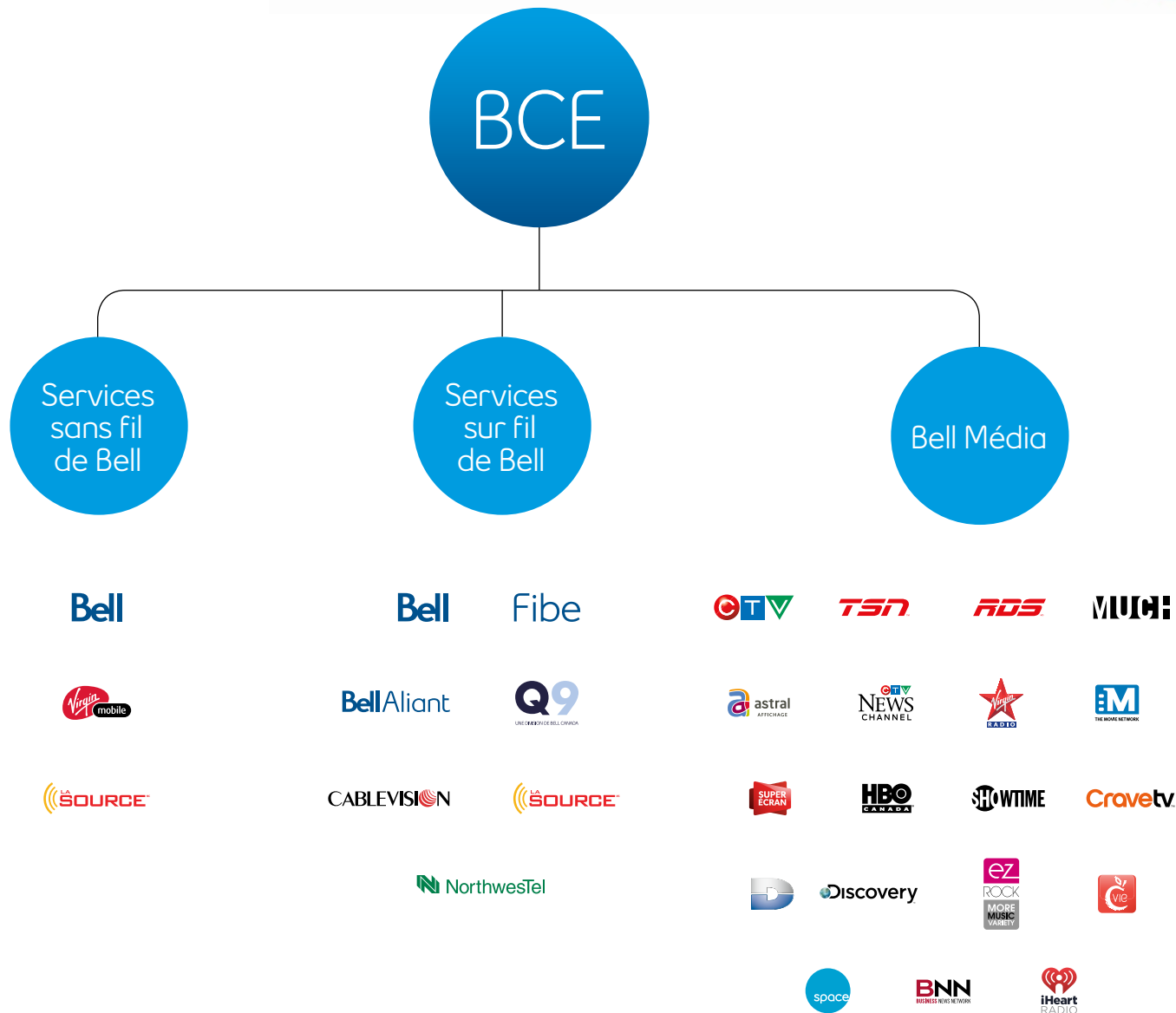
Pour les coordonnées complètes de notre siège social, veuillez cliquer [ici](#).

NOUS CÉLÉBRONS  
137 ANNÉES  
D'INNOVATION



# Secteurs d'activité et marques de BCE

en date du 31 décembre 2016



## Autres placements de BCE



Pour en savoir plus sur les marques, les produits et les services de Bell, veuillez consulter notre [rapport annuel](#), p. 27.

## L'objectif de Bell : être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise commence par l'exercice d'une grande rigueur dans la gouvernance. Notre solide structure de gouvernance et nos pratiques rigoureuses nous permettent d'assurer l'équilibre entre la croissance économique, la responsabilité sociale et la performance environnementale afin d'assurer le succès continu de notre entreprise et de pouvoir continuer de contribuer à l'économie canadienne. Ces éléments clés constituent le fondement de la durabilité.




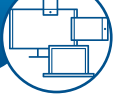


### Alignement stratégique

Depuis sa fondation en 1880, Bell aide les Canadiens à communiquer entre eux et avec le monde entier et est un chef de file à cet égard. Nous avons à cœur de gérer l'entreprise de telle sorte que nous puissions continuer de combler les besoins de communications personnelles et d'affaires de millions de clients, créer de la valeur pour les actionnaires, offrir d'intéressantes perspectives de carrière à des dizaines de milliers d'employés et apporter une contribution réelle aux communautés et à l'économie du Canada.

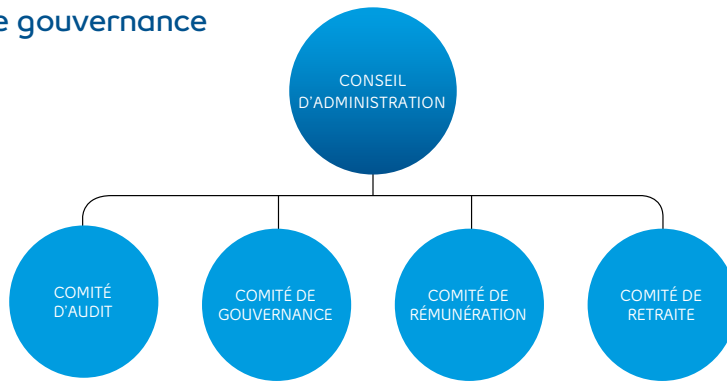
C'est pourquoi la responsabilité d'entreprise est un élément fondamental de chacun des six impératifs stratégiques qui guident les politiques, les décisions et les actions de Bell. Nous insistons sur cette approche non seulement parce que c'est ce qu'il convient de faire, mais aussi parce qu'elle contribue à l'atteinte de notre but : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Par exemple, même si les initiatives de gestion des déchets et de réduction de la consommation d'énergie correspondent à d'importantes préoccupations environnementales de la société en général, elles engendrent aussi une chaîne d'avantages pour Bell. Elles nous permettent de fonctionner plus efficacement grâce à notre impératif stratégique visant à établir une structure de coûts concurrentielle (impératif 6). Elles correspondent aussi aux valeurs des membres de notre équipe et favorisent la satisfaction et l'engagement. De plus, elles libèrent des fonds qui peuvent être réaffectés à d'autres fins, comme le prolongement de nos réseaux afin d'accroître la productivité des entreprises canadiennes (impératif 1) ou l'investissement dans les communautés où nous exerçons nos activités. L'engagement des membres de notre équipe favorise aussi la satisfaction de la clientèle (impératif 5), ce qui, par conséquent, accroît notre rendement dans les segments des services sans fil, sur fil et de médias (impératifs 2, 3 et 4). Des effets bénéfiques semblables, découlant de notre structure de gouvernance entièrement harmonisée, sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous et dans chacun des volets abordés dans le présent rapport.

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

### Nos 6 impératifs stratégiques

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

## Structure de gouvernance



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

**Le comité d'audit** supervise différents enjeux, comme les risques environnementaux, la sûreté et la continuité des affaires

**Le comité des ressources en cadres et de rémunération (comité de rémunération)** supervise les enjeux relatifs aux ressources humaines, comme la santé et la sécurité

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

Pour en savoir plus sur la surveillance exercée par le conseil d'administration, veuillez consulter la section [Gouvernance d'entreprise](#) de notre site Web.

Afin d'axer plus étroitement notre structure de gouvernance sur la responsabilité d'entreprise, le comité de rémunération a établi le comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité (CSSESS), présidé par le vice-président exécutif, services généraux. Ce comité a pour mandat de veiller à ce que notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise soit bien intégrée à l'échelle de l'entreprise afin de limiter les risques (financiers et pour la réputation de l'entreprise) et d'optimiser les occasions d'affaires. Parmi ses attributions, le CSSESS révisé chaque année les politiques de sûreté, environnementales et de santé et sécurité de l'entreprise et recommande des modifications qui sont soumises à l'approbation du conseil. Le CSSESS a également pour mandat de réviser les directives opérationnelles relatives aux enjeux environnementaux.

Le CSSESS est présidé par le vice-président exécutif, services généraux, dont 30 % de la rémunération variable est liée à des objectifs personnels qui comprennent l'amélioration de l'engagement des membres de l'équipe, la gestion des programmes de diversité et de santé mentale de Bell, la prévention des accidents en milieu de travail, le maintien de la certification ISO 14001 et l'optimisation de l'efficacité énergétique. Le vice-président exécutif, services généraux assume également la supervision directe de l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement, qui est responsable des initiatives en matière de responsabilité d'entreprise. En outre, la partie variable de la rémunération des cadres de cette équipe est partiellement liée à des objectifs sociaux et environnementaux.

Nous renforçons également la responsabilité individuelle grâce à une structure de gestion claire qui nous permet de repérer et d'aborder convenablement les enjeux et les initiatives liés à la responsabilité dans tous les secteurs de l'entreprise.

De plus, nous appliquons rigoureusement une approche stratégique globale qui s'appuie sur un système de gestion hautement efficace et pratique. En 2009, Bell est devenue la première entreprise de télécommunications canadienne à obtenir la certification ISO 14001 pour un tel système de gestion.

Pour plus de détails sur notre approche en matière de gestion durable, veuillez cliquer [ici](#). Pour de plus amples renseignements sur la gouvernance d'entreprise et la gestion du risque, veuillez vous reporter à la section [Gouvernance d'entreprise](#) de notre site Web, notre [circulaire de procuration de la direction](#), p. 21, et à notre [rapport annuel](#), p. 36.

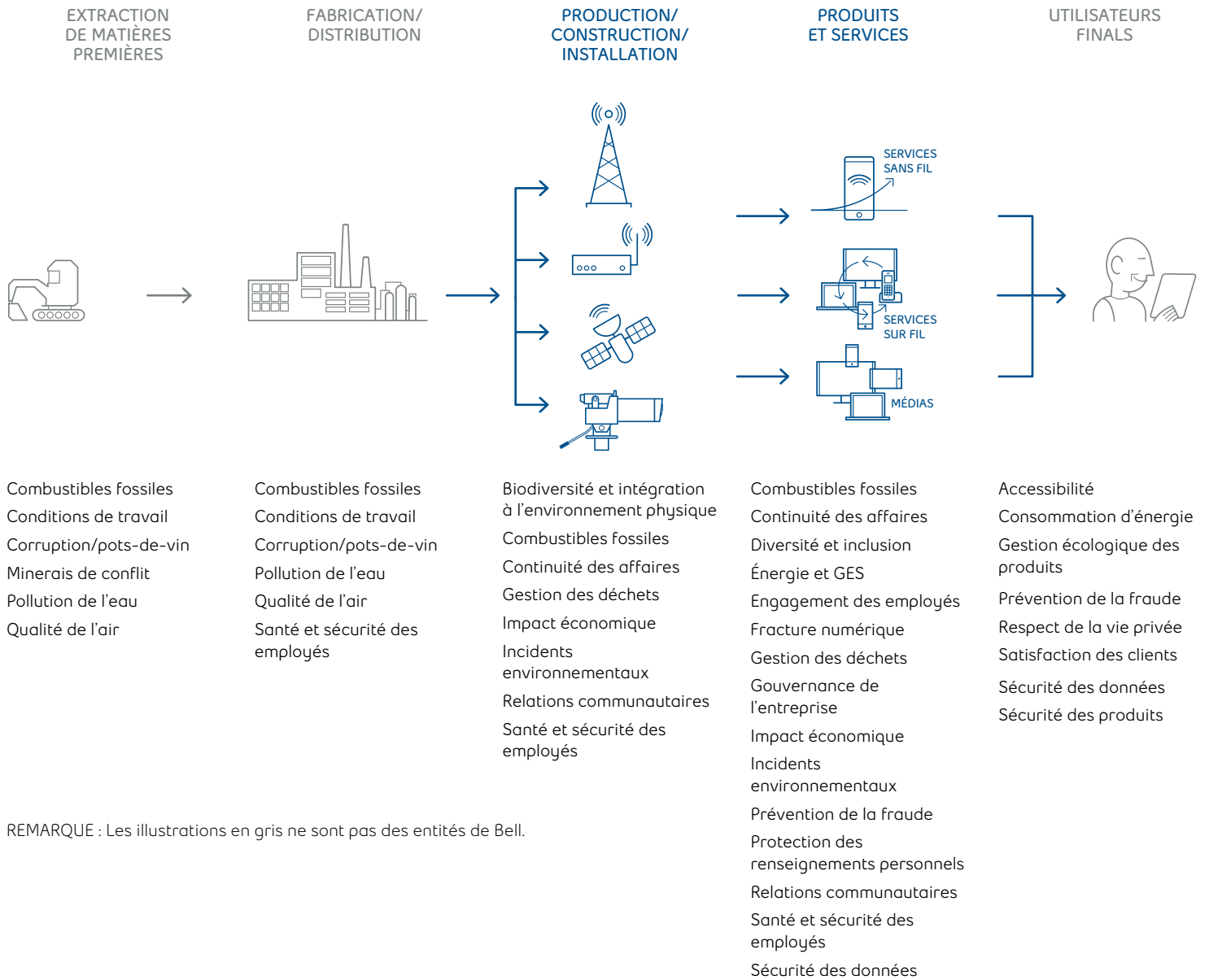
## Lignes directrices concernant la conduite des membres de l'équipe

Le comportement éthique des membres de l'équipe fait partie intégrante de notre engagement en tant qu'entreprise responsable. En conséquence, depuis 1995, tous les membres de l'équipe sont assujettis à un [Code de conduite](#) détaillé qui énonce des attentes et des responsabilités particulières, qui fournit des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, la protection des renseignements personnels et de la confidentialité, l'influence induite sur la conduite des audits, la protection de l'environnement et les interactions avec les membres de l'équipe, les clients, les partenaires d'affaires et les concurrents.

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

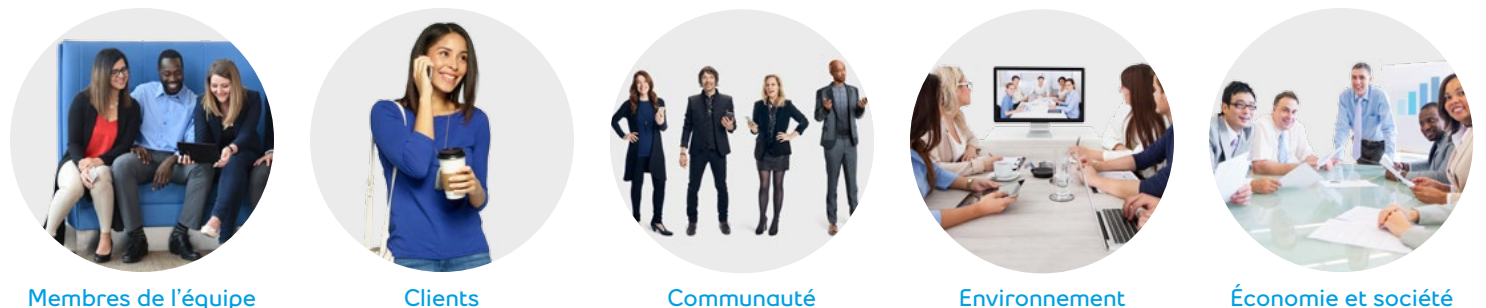
# Responsabilité d'entreprise et chaîne de valeur

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



REMARQUE : Les illustrations en gris ne sont pas des entités de Bell.

Ces aspects et d'autres sujets sont examinés dans les cinq sections de ce rapport :



Membres de l'équipe

Clients

Communauté

Environnement

Économie et société

# Importants enjeux liés à la responsabilité d'entreprise touchant nos activités

Comme toutes les autres entreprises de communications, Bell fait face à divers enjeux liés à la responsabilité d'entreprise, comme son empreinte environnementale, la confidentialité des renseignements des clients, les cyberattaques, la gestion des approvisionnements et les déchets électroniques. Ces enjeux ainsi que de nombreuses autres questions touchent des organisations de notre chaîne d'approvisionnement (voir [Notre chaîne de valeur](#)). Ce rapport examine les risques et les occasions que présentent ces enjeux et décrit comment Bell fait face à chacun d'eux.

## Tendances de l'industrie en matière de responsabilité d'entreprise

Divers enjeux de responsabilité d'entreprise peuvent devenir, ou cesser d'être, des sujets de préoccupation des partenaires au fil du temps, à mesure que les tendances et les priorités évoluent. Ces dernières années, nos partenaires ont indiqué que les enjeux suivants étaient les plus pertinents pour eux et pour notre entreprise :

### Consommation d'énergie

Composante importante des services d'affaires de Bell, la consommation d'énergie devient un enjeu encore plus large avec la multiplication des utilisateurs de téléphones intelligents et de tablettes qui consomment des volumes de données en croissance rapide pour accéder à des services comme les réseaux sociaux, l'informatique en nuage, la télé mobile ainsi que le commerce et les services bancaires mobiles. Chacun de ces services consomme de l'énergie réseau, ce qui augmente l'empreinte carbone de Bell. L'émergence de nouvelles applications machine à machine (MàM) dans le marché de détail et de nouveautés en transport comme la voiture connectée, le suivi des actifs et la télésurveillance contribuent à accroître la demande. En 2015, l'année la plus récente pour laquelle des données sur 12 mois sont disponibles, la proportion de foyers canadiens où les gens n'utilisaient que des services sans fil était plus forte (23,7 %) que la proportion de foyers où l'on utilisait exclusivement des services sur fil (13,6 %) <sup>1</sup>. La croissance consécutive de la consommation de données sans fil accroît la quantité d'énergie dont Bell a besoin pour alimenter ses réseaux, de sorte que l'efficacité énergétique devient un enjeu important pour l'ensemble de notre industrie.

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

### Importance du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires d'une entreprise a un effet direct sur la quantité de gaz à effet de serre (GES) que cette entreprise émet et sur la façon dont ces gaz sont évalués et classés. En général, plus l'entreprise est intégrée verticalement, plus son potentiel de production de GES est élevé.

Bell en est un bon exemple. Pour fournir des services de qualité à nos clients, maintenir un contrôle direct sur notre exploitation et favoriser une continuité des affaires qui procure des emplois sûrs et un potentiel de développement de carrière. Nous avons réintégré verticalement bon nombre de fonctions qui, souvent, sont confiées en sous-traitance par les autres entreprises de notre industrie. Par exemple, notre exploitation mise sur des techniciens d'installation (Bell Solutions techniques [BST]) et de nombreux projets de construction (Expertech Bâtitteur de réseaux inc. [Expertech]) qui dépendent d'un parc de véhicules permettant de transporter les membres de notre équipe jusqu'aux sites des clients et des travaux. Ces activités accroissent nos émissions de GES de niveau 1 (émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell) comparativement à une entreprise de télécommunications concurrente qui confie ces activités en sous-traitance.

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

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

<sup>1</sup> Selon des recherches menées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) : <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2016/cmr2.htm>

---

**Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels**

Au fur et à mesure que les dispositifs connectés à Internet deviennent plus intelligents et que les volumes de données transmis augmentent, les risques de failles de sécurité sont plus grands. Bell tente d'offrir les niveaux les plus élevés de sécurité de l'information par une protection et une organisation efficaces des systèmes, des applications et des entrepôts de données. Cet aspect est vital pour le fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de notre entreprise, de même que pour nos clients qui, tout comme les membres de notre équipe, sont en droit de s'attendre à ce que nous protégeons leur identité et leurs renseignements personnels.

---

**Déchets électroniques**

L'expérience du marché nous confirme que l'arrivée d'appareils plus rapides et plus intelligents suscite chez les clients le besoin ou le désir de remplacer plus souvent des appareils devenus désuets, ce qui crée encore plus de déchets. Bell met tout en œuvre pour récupérer l'équipement inutilisé, même celui des clients de ses concurrents. Il s'agit d'un objectif important, car toutes les composantes électroniques, par exemple les tubes cathodiques, peuvent contenir des contaminants environnementaux comme le plomb, le cadmium, le béryllium et des agents ignifuges au brome qui entraînent des risques importants pour les travailleurs et les communautés qui procèdent au recyclage et à l'élimination des déchets électroniques. Nous prenons grand soin, en outre, d'éviter les fuites de matières dangereuses des sites d'enfouissement et la dispersion de cendres d'incinérateur. À titre de revendeur de produits électroniques, Bell prend également des mesures proactives pour aider les consommateurs à se débarrasser convenablement de leurs articles non désirés.

---

**Chaîne d'approvisionnement**

Nous assurons une surveillance et une gestion rigoureuses des enjeux liés à la chaîne d'approvisionnement. Cet aspect est particulièrement important, car nous ne fabriquons aucun des produits entrant dans les services d'affaires que nous offrons aux clients. Nous faisons affaire avec un nombre limité de fabricants, dont certains dominent le marché mondial. Nous devons donc maintenir notre vigilance dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement, parce que certains de ces fournisseurs exercent leurs activités dans des pays où ont lieu des violations des droits de la personne et de l'environnement, en particulier dans des endroits où l'on extrait des ressources minérales rares comme l'or et l'étain.

---

# Objectifs et résultats clés

Nous avons déterminé plusieurs indicateurs clés de rendement prioritaires qui englobent tous les aspects de la responsabilité d'entreprise. Voici un résumé des progrès réalisés en 2016 par rapport à nos objectifs.

DOMAINES	INDICATEUR	VÉRIFICATION	OBJECTIFS DE 2016	RÉSULTATS DE 2016	RÉSULTATS DE 2015	TENDANCE	CHANGEMENT	OBJECTIFS DE 2017	INDICATEUR GRI	PRINCIPE CORRESPONDANT DU SDG	PRINCIPE CORRESPONDANT DU PACTE MONDIAL
GOUVERNANCE	ISS Governance Quality Score <sup>1</sup>	ISS	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.	1	1	➔	-	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.	-	16	1-10
	Certification du système de gestion <sup>2</sup>	BSI Management Systems America, Inc.	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	OUI 8 <sup>e</sup> année consécutive	OUI 7 <sup>e</sup> année consécutive	➔	-	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	-	-	8
CLIENTS	Couverture LTE Advanced	PwC <sup>3</sup>	Commencer à faire rapport sur la couverture du réseau LTE Advanced de Bell	73 %	48 %	⬆	1	76 % <sup>4</sup>	-	9	-
MEMBRES DE L'ÉQUIPE	Taux global d'engagement des employés	PwC	Continuer d'améliorer l'engagement des employés.	75 %	77 %	⬇	2	Continuer d'améliorer l'engagement des employés.	-	4, 5, 8	-
		nd	Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne.	✓	✓	➔	-	Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne.	-	4, 5, 8	-
	Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail <sup>4</sup>	PwC	Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail	1,06	1,07	⬇	0,01	Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail	G4-LA6	3, 8	1, 2
COMMUNAUTÉ	Investissements communautaires	PwC	Contribuer de manière importante à améliorer la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche, et santé en milieu de travail.	20,1 M\$ <sup>5</sup>	19,4 M\$	⬆	0,7	Contribuer de manière importante à améliorer la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche, et santé en milieu de travail.	G4-EC1	3	-
ENVIRONNEMENT	Émissions de gaz à effet de serre (GES)	PwC	Réduire de 5 % l'intensité des émissions annuelles de GES par rapport aux niveaux d'exploitation habituels d'ici la fin de 2020. Continuer de faire rapport sur nos émissions de GES.	310,97 kt d'équivalent CO <sub>2</sub>	363,75 kt d'équivalent CO <sub>2</sub>	⬇	-15 %	Réduire d'ici la fin de 2020 le ratio de nos émissions de GES des portées 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> ) et de notre utilisation du réseau (en Po) de 75 % par rapport au niveau de 2014 <sup>7</sup> . Continuer de faire rapport sur nos émissions de GES.	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17	7, 8	7, 8
	Taux de récupération des déchets	PwC	75 %	69 %	71,6 %	⬇	1,4	Revoir notre objectif en tenant compte des récentes transformations de l'entreprise. Continuer de rendre compte de notre performance en matière de gestion et de récupération des déchets.	G4-EN23	3, 5, 12	7, 8
	Factures électroniques <sup>7</sup>	PwC	50 %	48,8 %	46,1 %	⬆	2,7	51 %	-	-	7, 8, 9

1 Score en avril 2016. Nous communiquons le score le plus récent au moment de la publication, car il traduit le rendement de l'année précédente. Le score indique le rang décile par rapport au groupe de pairs. Un score de 1 dénote un risque relatif à la gouvernance faible, tandis qu'un score de 10 dénote un risque relatif à la gouvernance élevé

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

3 PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.

4 La proportion de la population couverte dépend des plans de nos partenaires, qui ne sont pas encore entièrement connus et qui pourraient influencer sur le résultat final

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

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

7 Nouvel indicateur

8 Exclut les données GFL dans Vue unique pour Bell West.



# Membres de l'équipe

BELL EST RECONNUE  
COMME L'UN DES  
MEILLEURS EMPLOYEURS  
POUR LA DIVERSITÉ  
AU CANADA

BELL A DE  
NOUVEAU ÉTÉ  
RECONNUE  
COMME L'UN DES  
100 MEILLEURS  
EMPLOYEURS AU  
CANADA





## Expertise engagée

L'objectif de Bell est d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Pour y parvenir, nous nous appuyons sur l'engagement et l'expertise des membres de notre équipe. Nous cherchons à attirer, à perfectionner et à garder les meilleurs talents, ainsi qu'à offrir aux membres de notre équipe une expérience enrichissante capable de les rendre plus efficaces, plus performants et plus agiles dans le secteur en constante évolution qui est le nôtre. Par nos initiatives de mieux-être au travail, comme nos programmes novateurs en santé mentale, et notre façon de valoriser la diversité parmi notre effectif, nous affirmons notre volonté de créer un milieu ouvert à tous.

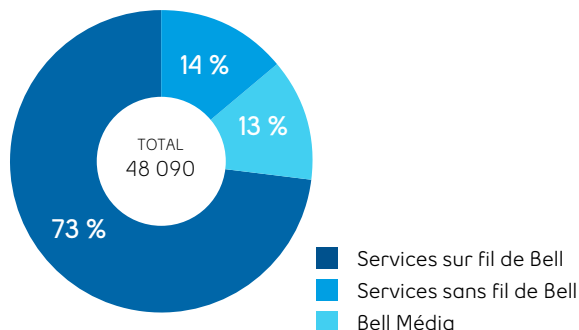


## Notre équipe

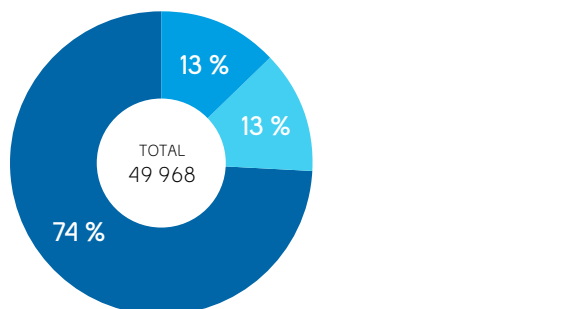
À la fin de 2016, notre équipe comptait 48 090 membres qui travaillaient à des milliers d'endroits en milieu urbain ou rural partout au pays. Notre équipe diversifiée excelle à des postes variés et travaille dans des environnements motivants où prime l'efficacité au travail.

À la fin de 2016, notre équipe comptait 1 878 membres de moins qu'un an plus tôt, principalement en raison de réductions de l'effectif dans les secteurs des services sur fil et sans fil de Bell attribuables aux départs naturels, aux départs à la retraite et aux gains de productivité. Environ 44 % des membres de l'équipe de BCE sont syndiqués.

### Employés de BCE en 2016



### Employés de BCE en 2015



### Nos effectifs

MESURE	2016	2015
% de membres de l'équipe syndiqués	44 %	45 %
Nombre de membres de l'équipe	48 090	49 968
Taux de roulement volontaire <sup>1</sup>	12,1 %	13,8 %

1. Exclut les employés temporaires de La Source, de BST et d'Expertech.

### Effectif total par région

RÉGION	2016	2015
Alberta	3,5 %	3,6 %
Colombie-Britannique	3,9 %	3,8 %
Manitoba	0,7 %	0,8 %
Nouveau-Brunswick	3,1 %	3,2 %
Terre-Neuve-et-Labrador	2,4 %	2,5 %
Nouvelle-Écosse	3,7 %	3,9 %
Ontario	49,6 %	49,4 %
Île-du-Prince-Édouard	0,4 %	0,4 %
Québec	29,7 %	30,6 %
Saskatchewan	0,7 %	0,8 %
Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest	1,2 %	1,1 %

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

## Contexte des normes d'emploi au Canada

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

### Droits de la personne

Dans le but de respecter son engagement à l'égard des droits de la personne, Bell fournit aux membres de son équipe de l'information sur les rôles, le processus d'accommodement, les options de résolution et d'autres outils. Ceux-ci comprennent un processus formel et des options informelles de résolution des problèmes d'accommodement qui relèvent de l'équipe Pratiques en milieu de travail du service des Ressources humaines. Les membres de l'équipe syndiqués sont protégés par un processus de résolution en trois étapes inscrit dans leur convention collective. Les cas plus complexes sont transmis au comité des accommodements.

### Résolution des plaintes à l'interne

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

### Protection de la vie privée

Bell et ses sociétés affiliées veillent depuis longtemps à garantir l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels des membres de leurs équipes respectives et des clients. La Politique de Bell sur la protection de la vie privée fournit aux membres de l'équipe des directives claires à ce sujet. Nous mettons aussi à jour l'information de notre site Web qui définit entre autres les rôles, les processus et la formation. Les membres de l'équipe peuvent aussi poser des questions en envoyant un courriel à la boîte Vie privée. Le coordonnateur de la protection des renseignements personnels y répond rapidement.



# Diversité et inclusion

Chez Bell, nous sommes fiers de notre engagement visant à favoriser un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, où tous les membres de l'équipe et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Nous sommes déterminés à constituer un effectif qui respecte les objectifs d'équité en matière d'emploi définis par le gouvernement fédéral et qui tient compte de la diversité des communautés où nous exerçons nos activités, en nous engageant à faire en sorte que chaque membre de l'équipe ait l'occasion de réaliser son plein potentiel. Sous la direction du Conseil du leadership en matière de diversité, nous veillons à ce que notre stratégie d'entreprise et nos politiques de ressources humaines soient alignées sur nos objectifs de diversité et d'inclusion. Nous reconnaissons que des points de vue diversifiés renforcent la capacité d'innovation de notre équipe et nous aident à offrir un service à la clientèle hors pair.

## Rendement en 2016

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

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

Bell continue de tracer la voie pour les femmes au sein de l'industrie des communications. En 2016, plusieurs de nos hautes dirigeantes ont reçu des prix reconnaissant leurs réalisations, comme les prix Excellence en leadership de l'association Les femmes en communications et technologies et les prix des 100 Canadiennes les plus influentes.

Nous reconnaissons la valeur de la diversité dans le cadre de nombreuses activités favorisant l'inclusion et en soutenant divers groupes internes comme le réseau Les femmes chez Bell et la communauté LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres). Bell participe également à des célébrations pancanadiennes comme la Journée internationale de la femme, le Mois de l'histoire des Noirs et la Journée internationale des personnes handicapées. L'impact de ces initiatives est apparent dans les résultats du sondage annuel de l'équipe, où 85 % des membres de l'équipe ont répondu positivement à la question demandant si les gens de tous les horizons (culture, sexe, âge, religion, déficience, etc.) peuvent réussir dans l'entreprise.

Grâce à notre stratégie de diversité et d'inclusion et à la hausse du taux d'identification volontaire, la proportion de membres de minorités visibles, de personnes ayant un handicap et d'Autochtones a nettement augmenté au sein de notre effectif.



En 2016, Bell a mis sur pied deux partenariats stratégiques visant à recruter davantage de personnes issues des groupes sous-représentés. Nous nous sommes associés aux Œuvres de bienfaisance du prince au Canada ainsi qu'à des leaders d'affaires et communautaires afin de participer au financement d'une initiative visant à favoriser l'emploi et le mentorat chez les jeunes Autochtones appelée Kiinago Biinoogi Muskiiki; « Our Children's Medicine ». Nous avons participé à des marchés de l'emploi et à d'autres activités qui ont touché plus de 1 500 jeunes Autochtones et chercheurs d'emploi du sud de l'Ontario. Nous avons aussi établi un partenariat avec Lime Connect, un organisme sans but lucratif qui met en contact les entreprises et les candidats à fort potentiel ayant un handicap. Grâce à notre participation à Lime Connect à l'échelle nationale, un plus grand nombre d'étudiants universitaires et de professionnels expérimentés peuvent profiter d'occasions d'embauche chez Bell.

## Diversité

GROUPES D'EMPLOYÉS	EFFECTIF			HAUTE DIRECTION <sup>1</sup> (%)		
	DMT 2016 <sup>2</sup>	2016	2015	DMT 2016 <sup>2</sup>	2016	2015
Femmes	34,4	33,6	34,2	27,4	29,3	25,9
Minorités visibles <sup>3</sup>	20,5	19,7	19,0	10,1	8,6	8,4
Personnes avec un handicap <sup>3</sup>	4,6	4,0	3,7	4,3	2,1	3,5
Autochtones <sup>3</sup>	1,9	2,3	2,1	2,9	0,7	2,1

1 Vice-présidents et postes supérieurs

2 La disponibilité sur le marché du travail (DMT) indique le pourcentage des personnes de chaque groupe désigné qui, dans la population active canadienne, pourraient avoir les compétences requises pour occuper des emplois à Bell, selon l'effectif en décembre 2016. Les données sont fournies à Bell par le gouvernement canadien et sont fondées sur l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011

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

## Pourcentage de femmes administrateurs non dirigeants siégeant au conseil d'administration de BCE



1 Les femmes représentent maintenant 31 % des administrateurs non dirigeants après l'élection tenue à l'assemblée 2017 des actionnaires le 26 avril.

## Objectifs

À l'avenir, nous améliorerons nos stratégies en matière de diversité et d'inclusion, nous établirons des objectifs concrets et nous mettrons l'accent sur l'importance de diriger l'entreprise dans un souci d'inclusion, sans préjugés inconscients.

Cette année, BCE a adopté un objectif de représentation des femmes aux postes de haute direction (niveau vice-président et plus) de 35 % d'ici à 2021, une première dans les secteurs des télécommunications et des médias au Canada. Cet objectif s'inscrit dans notre engagement, en tant que signataire de l'Accord Catalyst, de porter la proportion de femmes siégeant à notre conseil d'administration à 25 % d'ici la fin de 2017. Nous avons déjà dépassé cet objectif à la fin de 2016, les femmes représentant 31% de nos membres du conseil d'administration. Nous poursuivons nos efforts pour encourager un plus grand nombre de femmes à occuper des rôles dans les domaines des sciences, des technologies, de l'ingénierie et des mathématiques, et appliquerons des mesures afin d'accroître la proportion de membres d'autres groupes sous-représentés, comme les minorités visibles, les Autochtones et les personnes avec un handicap, au sein de notre effectif.

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

Cette année, BCE a adopté un objectif de représentation des femmes aux postes de haute direction (niveau vice-président et plus) de 35 % d'ici à 2021, une première dans les secteurs des télécommunications et des médias au Canada. Cet objectif s'inscrit dans notre engagement, en tant que signataire de l'Accord Catalyst, de porter la proportion de femmes siégeant à notre conseil d'administration à 25 % d'ici la fin de 2017.

## Diversité des fournisseurs

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

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

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

---

## Santé mentale au travail

Les membres de l'équipe passent beaucoup de temps au travail. C'est donc l'un des lieux les plus propices à une discussion sur la santé mentale. Chez Bell, nous croyons que prendre soin de la santé mentale des membres de notre équipe est essentiel à la réussite de chacun ainsi qu'au progrès continu de l'entreprise. Voilà pourquoi nous continuons à instaurer et à mettre en œuvre de plusieurs façons des pratiques exemplaires en la matière. Nous informons les membres de notre équipe en leur offrant les meilleurs programmes de formation, nous les soutenons grâce au Programme d'aide aux employés et à la famille et nous les sensibilisons dans le cadre d'activités d'information et de mobilisation. Notre engagement à ce sujet est énoncé dans notre politique sur la santé mentale et réaffirmé dans notre [Code de conduite](#), que tous les membres de l'équipe doivent repasser en revue tous les ans. Cet engagement est aussi renforcé dans le cadre de nos activités quotidiennes et de diverses initiatives. En voici quelques exemples en 2016 :

### Formation sur la santé mentale

Nous avons étendu notre formation sur la santé mentale afin de rejoindre tous les chefs d'équipe et d'offrir la formation sur une base volontaire à tous les membres de l'équipe, notamment aux représentants syndicaux et aux membres des comités de santé et de sécurité de Bell.

Notre équipe de direction joue un rôle clé dans tout changement de culture. C'est pourquoi, en 2016, nous avons encouragé tous les cadres à suivre le programme de certification Leadership en santé mentale au travail. Mis au point en collaboration avec l'Université Queen's et avec notre fournisseur du Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF), il s'agit du premier programme de formation en santé mentale au travail certifié par une université dans le monde. Depuis sa mise sur pied, plus de 340 entreprises de partout au Canada ont pris part au programme menant à l'obtention d'un certificat de l'Université Queen's. Le contenu de la formation aide les cadres à développer leurs compétences pour soutenir les membres de leur équipe et mettre en place des pratiques saines en milieu de travail, des mesures d'accommodement et des pratiques exemplaires en matière de retour au travail, tout en renforçant les techniques de prévention et en intégrant des éléments de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

2016 a été une année record pour notre programme de formation, plus de 4 395 cadres ayant reçu une partie de la formation. À ce jour, 9 365 cadres ont terminé le premier module et plus de 4 109 d'entre eux ont également terminé le deuxième module.

Depuis sa mise sur pied, plus de 340 entreprises de partout au Canada ont pris part au programme menant à l'obtention d'un certificat de l'Université Queen's.

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

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

En 2016, nous avons bonifié le soutien offert en ajoutant de nouveaux services axés sur la famille et en lançant deux ateliers de thérapie de groupe portant sur les compétences parentales et les communications. Animés par un conseiller, ces ateliers permettent aux participants d'établir des relations et de recevoir des encouragements ainsi que de la rétroaction d'autres personnes sur la façon d'atteindre leurs objectifs et de surmonter les difficultés.

Depuis le lancement de Bell Cause pour la cause il y a six ans, et en raison des campagnes internes de sensibilisation et de promotion, l'utilisation des services du PAEF a augmenté de 162 %.



## Sensibilisation et communication

Bell a continué d'offrir aux membres de son équipe et à leurs familles des renseignements et des conseils d'experts sur la santé, le mieux-être et le développement par l'intermédiaire de sa vidéothèque LifeSpeak. Ces contenus sont présentés par des experts, des auteurs, des professeurs et des professionnels de la médecine de réputation internationale. En 2016, les membres de l'équipe ont accédé à ces ressources plus de 12 200 fois, une hausse de 56 % par rapport à l'année précédente.

Nous offrons aux membres de l'équipe un éventail de manifestations et d'activités spéciales qui favorisent la sensibilisation durant la Journée Bell Cause pour la cause, la Semaine de la santé mentale, la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales et la Journée nationale de prévention du suicide. Depuis 2010, Bell a organisé plus de 900 activités liées à la santé mentale pour les membres de l'équipe partout au Canada, y compris des séminaires, des ateliers, des kiosques d'information et des conférences. En 2016, nous avons accru de plus de 13 % la participation des membres de l'équipe à ces activités.

Le site Web [Bell Cause pour la cause](#) et le site consacré à la santé mentale et au mieux-être lancé en 2015 continuent d'offrir aux membres de l'équipe un accès facile, des outils centralisés et des ressources pour apprendre, participer et se tenir informés. En 2016, les membres de l'équipe ont accédé plus de 20 000 fois à notre site sur la santé mentale et le mieux-être pour profiter de nos ressources étendues en santé mentale, qui comprennent des articles, des vidéos et une vaste gamme d'autres ressources sur la santé en général.



## Autres initiatives

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

Sachant que santé physique et santé mentale sont intimement liées, Bell a maintenu son partenariat avec Goodlife Fitness. En 2016, plus de 2 500 membres de l'équipe et leurs familles ont profité de généreuses réductions.

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

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

Notre projet de trois ans avec la Commission de la santé mentale du Canada a pris fin en 2016, et Bell est fière d'être reconnue comme un chef de file dans la mise en œuvre de la norme nationale. Nous allons maintenir notre engagement envers la norme en mettant sur pied des initiatives durables. En voici quelques exemples :

Établissement d'un lien entre les questions de notre sondage annuel de l'équipe et les 13 facteurs psychologiques définis par la norme nationale. Ces facteurs sont reconnus pour avoir un puissant effet sur la santé au travail et sur le mieux-être de chaque membre de l'équipe

Offre d'une évaluation des risques pour la santé dans le cadre du processus de renouvellement des avantages sociaux, comme nous l'avons fait en 2016. Cette évaluation sensibilise les membres de l'équipe à l'importance d'adopter un style de vie sain combinant santé mentale et santé physique. Jumelée aux outils et aux ressources que nous mettons à la disposition des membres de notre équipe, cette évaluation leur donne l'occasion de faire de meilleurs choix personnels.

# Recrutement et nouveaux talents

Pour continuer de réussir dans un marché très concurrentiel, il est important que l'environnement professionnel en constante évolution de Bell attire les meilleurs talents. Afin d'avoir accès aux meilleurs candidats potentiels, nous menons diverses initiatives qui contribuent à créer une communauté de chercheurs d'emplois par l'intermédiaire de notre site Emplois@Bell et des médias sociaux, en mettant l'accent sur le recrutement de candidats diversifiés qui sont représentatifs de notre clientèle et des communautés que nous desservons. Pour évaluer les compétences, le potentiel et la compatibilité des candidats, nous utilisons différents outils d'entrevue et d'évaluation comme les évaluations psychométriques, les études de cas, les tests linguistiques et les entrevues vidéo.

En 2016, nous avons embauché plus de 7 500 nouveaux membres de l'équipe, en grande partie grâce à nos initiatives élargies de recrutement dans les médias sociaux, qui ont attiré plus de 130 000 abonnés de LinkedIn, Twitter et Glassdoor et plus d'un demi-million d'abonnés de notre communauté de talents.

Nous continuons de nous concentrer sur l'embauche d'étudiants et de candidats en début de carrière. Tout au long de l'année scolaire, nous parrainons des initiatives de développement sur les campus et nous participons à plus de 40 activités étudiantes (comme des simulations d'entrevue, des compétitions de cas et des séances de réseautage) afin de promouvoir le développement de carrière et l'établissement de relations. En tout, nous avons visité 20 universités au Québec, en Ontario et au Canada atlantique pour promouvoir nos possibilités d'emploi auprès des nouveaux diplômés, tout en mettant l'accent sur le recrutement de candidats dans le cadre du Programme du leadership des nouveaux diplômés de Bell, l'une des plus importantes initiatives au Canada visant à aider les nouveaux diplômés à devenir les leaders de demain. Le Programme du leadership des nouveaux diplômés a formé 20 futurs dirigeants de Bell en 2016, pour un total de 52 depuis sa mise sur pied. Ces efforts ont valu à Bell la mention du meilleur programme pour diplômés de TalentEgg en 2016.

Dans le cadre de notre stratégie de diversité et d'inclusion, nous demandons aux candidats de s'auto-identifier afin de nous permettre de repérer plus facilement les personnes qualifiées et d'assurer une représentation diversifiée au sein de notre effectif. Nous participons aussi à des foires d'emplois de communautés diversifiées, souvent à titre de commanditaire. Celles-ci comprennent : [Our Children's Medicine](#), un marché de l'emploi pour les membres des Premières Nations du sud de l'Ontario, la foire d'emploi annuelle [On s'assume sur Bay Street](#) à Toronto (maintenant appelée « Fier départ »), qui a pour but de faciliter le développement professionnel des étudiants LGBT (lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres) ainsi que les réceptions de recrutement organisées par [Lime Connect](#) à l'intention des étudiants et des professionnels d'expérience avec un handicap.

Nous sommes fiers de poursuivre notre engagement envers le programme [Embauchez un vétéran](#) par l'intermédiaire de notre partenariat avec Compagnie Canada et le Programme d'aide à la transition de carrière pour les militaires. Nous offrons à tous les recruteurs de Bell une formation dans le but de faciliter le transfert des compétences des vétérans et d'aider les spécialistes en recrutement à soutenir les vétérans et les réservistes tout au long du processus de recrutement. Une fois de plus, Bell est fière d'avoir été nommée l'un des meilleurs employeurs en 2016 par le [Programme d'aide à la transition de carrière \(PAT\)](#) en raison de notre embauche de 100 vétérans.

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

En 2016, nous avons embauché plus de 7 500 nouveaux membres de l'équipe, en grande partie grâce à nos initiatives élargies de recrutement dans les médias sociaux.

# Formation et perfectionnement

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



NOUS PROPOSONS  
PLUS DE  
**8 000**  
COURS EN LIGNE  
ACCESSIBLES DE PARTOUT  
ET EN TOUT TEMPS

## Formation

La formation et le perfectionnement sont de puissants leviers pour stimuler l'engagement des membres de l'équipe et ils jouent un rôle clé dans notre capacité de demeurer le leader des services de croissance pour nos clients. Bell s'engage à investir dans des options de formation et de perfectionnement pertinentes et actuelles, y compris dans le développement des compétences émergentes dont les membres de l'équipe ont besoin pour contribuer à la réussite de l'entreprise et atteindre leurs objectifs professionnels.

En 2016, nous avons lancé la version révisée de notre formation obligatoire pour les membres de l'équipe. Ce programme est présenté sous forme de modules qui aident les membres de l'équipe à comprendre, à retenir et, surtout, à appliquer les notions acquises. Nous continuons d'observer un besoin marqué de formation continue qui se traduit par une forte augmentation de l'utilisation de nos cours par les membres de l'équipe. Nous proposons plus de 8 000 cours en ligne accessibles de partout et en tout temps. Ces cours permettent d'acquérir un large éventail de certifications, y compris des certifications techniques de Microsoft et des certifications de professionnel en gestion de produits et de projets et d'analyste d'affaires, ainsi que des certifications propres à certaines unités d'affaires. Nous offrons depuis 2015 un portail de formation en leadership qui s'adresse aux cadres de tous les échelons. On y trouve des vidéos de leaders de l'industrie, des résumés de livre, des plans de développement d'entreprises et des cours interactifs permettant d'affiner son leadership. De plus, nous avons simplifié la procédure de demande d'aide financière dans le cadre de notre Programme d'assistance-éducation, ce qui a entraîné une augmentation de 25 % des demandes de participation. Ce programme a pour but d'aider les membres de l'équipe à poursuivre des études.

## Développement du leadership

À Bell, nous croyons qu'il est important d'aider les membres de notre équipe à devenir des leaders efficaces confiants. Le programme Cheminement en leadership de personnes propose aux membres de l'équipe un plan de développement ciblé afin de renforcer leurs aptitudes, leurs comportements et leur rendement. Le programme est lié au Profil de succès du leadership de Bell, qui recense les compétences, les comportements et les résultats pouvant aider les membres de l'équipe à réussir à tous les échelons. Cette année, nous avons lancé trois modules d'acquisition de compétences portant sur l'encadrement, la rétroaction et les conversations sur la carrière. Ces outils aident les cadres à tenir des conversations continues et efficaces sur le rendement et le perfectionnement.





# Talents

## Réalisations et rendement

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

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

Nous encourageons les cadres à tenir régulièrement des conversations ciblées sur le développement avec les membres de leur équipe. Ces conversations permettent de faire le suivi des progrès par rapport aux objectifs, de déterminer les possibilités d'amélioration du rendement et de développer les compétences. À la fin de l'année, une discussion formelle intervient entre le cadre et le membre de l'équipe afin d'analyser le rendement du membre de l'équipe par rapport aux objectifs établis et au profil de succès de Bell.

## Planification de la relève

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

En 2016, nous avons continué d'accompagner les cadres à fort potentiel en les aidant à planifier leur perfectionnement personnel grâce à un encadrement personnalisé assuré à l'interne par notre équipe Gestion de talents. Nous avons aussi continué à planifier annuellement la relève et à évaluer les talents à fort potentiel aux plus hauts échelons, de concert avec le chef de la direction et l'équipe de haute direction. L'équipe revoit les plans de relève pour tous les postes clés de l'entreprise et se concentre sur les plans de développement et les progrès réalisés depuis la dernière révision.

Nous avons également élargi l'étendue et la portée de nos programmes de la prochaine génération. Nous avons créé plus de débouchés pour les directeurs à fort potentiel, notamment grâce à un programme stratégique de leadership expérientiel fondé sur des cohortes et à un réseau d'encadrement entre pairs à Montréal et à Toronto.

Nous offrons aussi notre programme de leadership expérientiel aux cadres supérieurs à fort potentiel, et plus d'une centaine y participent. La formation offerte comprend le programme qui s'étend sur plusieurs mois ainsi qu'un encadrement par les pairs. Nous y avons aussi ajouté un programme enrichi qui offre une formation poussée en encadrement et en connaissance de son style de leadership.

Le succès de notre planification de la relève est évident : en 2016, toutes les promotions internes à des postes de vice-président et 75 % des promotions à des postes de directeur ont été accordées à des cadres qui ont participé à notre programme de perfectionnement des dirigeants à fort potentiel.

## Développement du leadership des cadres supérieurs

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

Bell a également parrainé durant 13 années de suite la participation des hautes dirigeantes à des programmes de formation de renommée mondiale dans lesquels elles peuvent échanger sur les meilleures pratiques et apprendre les unes des autres. Ces programmes comprennent le projet Judith Elder, un important forum canadien qui prépare les femmes à progresser dans les postes de haute direction, et le Fellows Program de l'International Women's Forum, une initiative internationale de premier plan visant le perfectionnement des femmes leaders.

Nous encourageons les cadres à tenir régulièrement des conversations ciblées sur le développement avec les membres de leur équipe.

En 2016, nous avons continué d'accompagner les cadres à fort potentiel en les aidant à planifier leur perfectionnement personnel grâce à un encadrement personnalisé assuré à l'interne par notre équipe Gestion de talents.

# Engagement des membres de l'équipe

## Sondage de l'équipe amélioré

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

En 2016, nous avons poursuivi notre partenariat avec un fournisseur de premier plan afin d'obtenir de l'information stratégique sur les indicateurs clés en matière d'engagement. Cette approche nous aide à mettre en œuvre des actions ciblées afin de réaliser des changements positifs. De plus, nos outils de sondage nous permettent d'effectuer des analyses multivariées selon, par exemple, le lieu géographique, l'ancienneté, les données démographiques, l'équipe, le rôle et le niveau afin de mieux préciser les aspects à améliorer.

En 2016, Bell a de nouveau obtenu des résultats supérieurs aux organisations canadiennes externes qu'elle utilise comme base de comparaison.

Au total, 82 % des membres de l'équipe ont participé au sondage, qui a fourni les résultats suivants :

**81 %**

des membres de l'équipe sont fiers de travailler pour Bell et emballés de voir que leur travail contribue à la réussite de l'entreprise

**88 %**

disent que leur supérieur est toujours respectueux envers eux et 80 % que l'équipe collabore bien ensemble

**82 %**

recommanderaient les produits et services de Bell à leurs amis et à leur famille

**78 %**

croient en la réussite de l'entreprise.



## Reconnaissance – Souligner les réussites au travail

Bell utilise divers programmes de reconnaissance pour souligner publiquement et efficacement le travail des membres de son équipe. Notre programme de reconnaissance officiel vise à souligner la contribution des employés à trois niveaux : équipe immédiate, unité d'affaires et entreprise dans son ensemble. Les réussites sont célébrées de façon formelle et informelle. La reconnaissance informelle comprend un coup de chapeau lors d'un appel d'équipe, une communication transmise à l'équipe ou des remerciements lors d'une réunion. Nous soulignons aussi certains anniversaires de service et rendons hommage à nos retraités en leur remettant le traditionnel « portefeuille du président » en reconnaissance de leur contribution.

Les dirigeants doivent disposer de plusieurs moyens pour témoigner efficacement leur reconnaissance aux membres de leur équipe. En 2016, Bell a organisé des ateliers afin d'accroître la sensibilisation aux occasions de reconnaissance.



# Rémunération globale

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

## Rémunération 2016

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

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

## Avantages sociaux

La santé des membres de notre équipe est notre priorité absolue. Il est donc essentiel pour Bell d'investir dans des programmes visant à étendre les couvertures dont bénéficient les membres de son équipe et à leur offrir des options qui correspondent à leur situation individuelle. Notre programme, l'un des plus généreux sur le marché, donne aux membres de notre équipe le choix de privilégier un mode de vie sain en leur proposant des avantages bénéfiques pour leur santé physique et mentale. Le 1<sup>er</sup> janvier 2016, nous avons lancé un régime d'avantages sociaux amélioré qui offre aux membres de l'équipe plus de souplesse pour choisir l'assurance maladie, l'assurance vie et l'assurance accident qui conviennent le mieux à leurs besoins. Voici quelques-uns des avantages du nouveau régime :

Questionnaire en ligne d'évaluation des risques pour la santé, afin de renforcer notre engagement visant à soutenir la santé et le bien-être des membres de notre équipe, suivi d'un rapport d'évaluation personnalisé présentant des suggestions d'amélioration de la santé physique et mentale

Nouvelles catégories d'avantages pour les couples et les familles monoparentales en plus des options actuelles pour les célibataires et les familles. Offrir plus de choix, c'est tenir compte d'un plus grand nombre de modèles familiaux

Allongement de la liste des professionnels de la santé et introduction d'une assurance maladie grave facultative qui évite au bénéficiaire d'avoir à assumer le fardeau financier des dépenses inattendues liées à une maladie grave

Ajout d'un programme complémentaire, le Navigateur Santé, qui offre de l'information intégrée sur la santé et des services de soutien aux membres de l'équipe et à leur famille

Augmentation de la prestation maximale pour soins oculaires afin d'accroître la valeur potentielle de remboursement de verres correcteurs ou de lentilles cornéennes

Assurance voyage personnelle (comportant une couverture en cas d'annulation de voyage); cette assurance est maintenant comprise dans la couverture pour soins médicaux, ce qui élimine les frais supplémentaires pour les membres de l'équipe.

De plus, afin de rehausser l'accessibilité des soins de santé pour les membres de l'équipe, nous avons conclu un partenariat avec un réseau de cliniques. Ce partenariat permet aux membres de l'équipe de consulter plus rapidement un médecin à proximité de certains complexes de Bell.

Nous avons aussi mis sur pied un site Web de pointe compatible avec les appareils mobiles où les membres de l'équipe peuvent consulter un tableau de bord personnalisé présentant les renseignements relatifs à leurs avantages sociaux et leurs options d'épargne. Les membres de l'équipe peuvent ainsi accéder à un relevé à jour de leur participation aux régimes d'épargne et de retraite de l'entreprise ainsi qu'à leurs couvertures d'assurance vie et maladie. Sur ce site, les membres de l'équipe peuvent mettre à jour facilement la section sur les événements de la vie pour que leurs avantages soient adaptés à leur situation personnelle et professionnelle. Plus de 90 % des membres de notre équipe ont consulté le site et se sont inscrits au régime d'assurance maladie amélioré.

Reflétant l'engagement de Bell envers la santé mentale au travail, le programme d'avantages sociaux rembourse les services fournis par des psychologues et des travailleurs sociaux jusqu'à concurrence de 1 500 \$ par année par personne admissible.

## Retraite et épargne

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

En 2016, nous avons volontairement versé une cotisation de 725 millions \$ à nos différents régimes de retraite, dont une cotisation volontaire de 400 millions \$ à notre ancien régime de retraite à prestations déterminées afin d'accroître la sécurité des prestations de retraite.

Nous avons aussi mis à jour des volets clés de notre régime de retraite à cotisations déterminées en 2016. Pour encourager l'épargne, la contribution par défaut du membre de l'équipe est maintenant de 2 % après deux années de service. Les membres de l'équipe peuvent ainsi doubler leurs épargnes de retraite comparativement à la valeur par défaut précédente. Nous avons également modifié la gamme de fonds de placement et y avons ajouté une option offrant une réduction plus progressive du risque avec le temps. En raison de ces changements, plus de 90 % des membres de notre équipe profitent maintenant de la cotisation maximale de l'employeur et investissent dans l'une des options basées sur le cycle de vie.

En 2016, nous avons volontairement versé une cotisation de 725 millions \$ à nos différents régimes de retraite, dont une cotisation volontaire de 400 millions \$ à notre ancien régime de retraite à prestations déterminées afin d'accroître la sécurité des prestations de retraite.



# Santé et sécurité

Bell met l'accent sur la sûreté et la sécurité de tous les membres de son équipe, en particulier ceux qui travaillent dans différents milieux comme les centres de données, les puits d'accès, les poteaux téléphoniques, les tours cellulaires et les véhicules. Nous travaillons sans relâche à la mise à jour de processus efficaces et souples permettant d'éviter les blessures, les interruptions de service, les amendes et les atteintes à notre réputation. Nous mettons aussi à la disposition des membres de notre équipe un processus de gestion des accidents et des plaintes en matière de santé et sécurité, et nous leur offrons des cours et des outils pour prévenir les accidents.

Le modèle d'affaires de notre entreprise influe sur les risques pour la santé et la sécurité auxquels les membres de notre équipe peuvent être exposés. Contrairement à de nombreuses autres entreprises de communications, Bell est verticalement intégrée. Cela signifie que les personnes qui construisent nos réseaux sont pour la plupart des membres de l'équipe Bell, et non des entrepreneurs. En raison de la nature du travail qu'implique la construction de réseaux (environnements physiques et météo souvent difficiles), ces membres de l'équipe s'exposent à des risques auxquels leurs collègues qui travaillent dans des bureaux et des centres d'appels ne sont pas confrontés. En 2016, notre fréquence globale d'accidents au travail a atteint 1,06, une valeur stable comparativement à l'année précédente. En 2016, les données relatives à Bell Aliant ont été intégrées aux calculs généraux.

En parallèle avec l'évolution vers la maturité de notre système de gestion de la santé et de la sécurité, nous avons mis en œuvre en 2016 des plans de sécurité de l'entreprise dans des secteurs d'activité particuliers. Nous allons poursuivre le déploiement des plans d'action dans le but d'établir un ensemble de stratégies de prévention fiables et efficaces.

Nous avons centralisé notre processus d'enquête sur les incidents afin d'en rehausser la cohérence pour l'ensemble de notre programme. Ceci améliore la qualité de nos analyses de tendances et nous permet de mettre l'accent sur l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies de prévention. Durant l'année 2016, nous avons déterminé que nous devons nous concentrer sur les accidents liés aux échelles.

De plus, nous allons poursuivre nos efforts afin de traiter les accidents liés aux chutes en mettant en œuvre le matériel requis (chaussures) pour atténuer les risques auxquels s'exposent nos techniciens sur le terrain. Nous allons continuer de surveiller cet aspect, car nous avons constaté une légère hausse de ce type d'accidents, qui sont passés de 125 en 2015 à 130 en 2016.

Nous avons réalisé des progrès considérables dans la mise en œuvre de notre programme de sécurité à l'intention des entrepreneurs en déployant un outil de préqualification à l'échelle de l'entreprise. Plus de 700 entrepreneurs sont répertoriés dans ce système. Le processus de préqualification nous a permis de réduire d'environ 14 % le nombre d'entrepreneurs effectuant des activités à risque élevé.

Pour nous aider à atteindre ou dépasser l'ensemble des exigences du Bureau de la sécurité des transports, nous avons embauché un expert en la matière indépendant qui a examiné 98 % des sites d'atterrissage pour hélicoptères de Bell exclusivement accessibles par la voie des airs. Cet examen a montré que la grande majorité des sites est en excellent état et qu'un petit nombre exige des activités d'entretien périodique mineures, comme l'enlèvement de la végétation.

Nous avons aussi évalué les programmes de sécurité de nos principaux fournisseurs de services de transport par hélicoptère afin de déterminer s'ils sont conformes aux normes et pratiques exemplaires de l'industrie. Nous avons complété ces activités en créant un formulaire d'évaluation des dangers liés au vol que les pilotes et les membres de notre équipe appelés à se déplacer en hélicoptère devront remplir avant chaque segment de vol. Ce formulaire est actuellement à l'essai à Terre-Neuve-et-Labrador; on prévoit le mettre en œuvre en 2017.

Nous avons centralisé notre processus d'enquête sur les incidents afin d'en rehausser la cohérence pour l'ensemble de notre programme.

Photographie : © Eric Carrière



# Prix et distinctions



100 meilleurs employeurs  
au Canada en 2016



100 meilleurs employeurs  
au Canada en 2017



Les meilleurs  
employeurs pour la  
diversité au Canada

Palmarès 2017 des meilleurs employeurs  
au Canada pour la diversité



Palmarès 2016 des meilleurs  
employeurs de Montréal



Palmarès 2016 des employeurs les plus  
attrayants au Canada – Universum



Prix 2016 du meilleur programme pour  
nouveaux diplômés – TalentEgg



PAT – Programme d'aide à la transition de carrière –  
Liste 2016 des cinq meilleurs employeurs



The Career Directory 2017 – Meilleurs  
employeurs au Canada pour les  
nouveaux diplômés



Palmarès 2017 des employeurs les  
plus respectueux de l'environnement au Canada

# Clients



850 M\$

INVESTIS DANS LES  
COMPÉTENCES DE NOS  
CONSEILLERS DES CENTRES  
D'APPELS ET DE NOS  
TECHNICIENS DES  
SERVICES EXTÉRIEURS

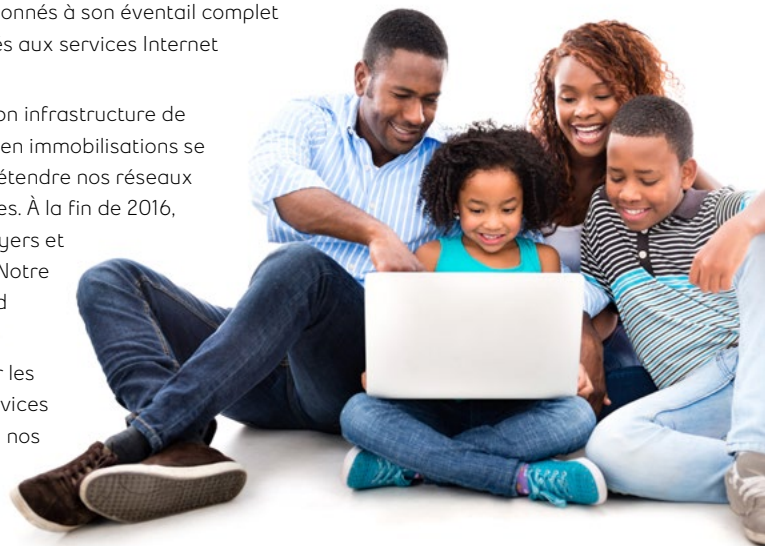
BELL COMPTE PRÈS DE  
**21 MILLIONS**  
D'ABONNÉS À SON  
ÉVENTAIL COMPLET  
DE SERVICES

La prestation d'un excellent service est un aspect fondamental du rôle de Bell en tant que plus grande entreprise de communications du Canada. Bell s'efforce de simplifier et d'améliorer l'expérience client à chaque interaction. Il s'agit d'un élément clé du succès à long terme de Bell et du maintien d'un secteur des communications dynamique et hautement concurrentiel au Canada.

Grâce à ses investissements inégalés dans ses réseaux sans fil et sur fil de classe mondiale, à la formation continue des membres de son équipe et à la mise en œuvre de nouveaux outils novateurs, Bell continue d'attirer de nouveaux clients. À la fin de 2016, Bell comptait près de 21 millions d'abonnés à son éventail complet de services, dont 8,5 millions d'abonnés aux services mobiles, 3,5 millions d'abonnés aux services Internet haute vitesse et 2,7 millions d'abonnés aux services de télévision.

Bell offre ses services à un plus grand nombre de Canadiens que jamais grâce à son infrastructure de communications et à ses investissements en R et D de premier plan. Ses dépenses en immobilisations se chiffrent à 3,77 milliards \$ rien qu'en 2016. Ces investissements nous permettent d'étendre nos réseaux optiques et sans fil large bande pour répondre à la demande croissante de données. À la fin de 2016, la zone de couverture des services large bande de Bell englobait 8,3 millions de foyers et d'entreprises, y compris 2,9 millions de connexions de type fibre jusqu'à l'abonné. Notre réseau sans fil 4G LTE rejoignait 97 % des Canadiens et notre réseau LTE Advanced bibande était accessible à 73 % de la population.

Au cours des cinq dernières années, nous avons investi 850 millions \$ pour enrichir les compétences de nos conseillers des centres d'appels et de nos techniciens des services extérieurs, ainsi que pour améliorer les options libre-service en ligne accessibles à nos clients, comme celles du site MonBell.ca et de l'application MonBell. L'utilisation croissante de ces outils a entraîné une réduction de 6 % du volume d'appels dans nos centres de service en 2016.



## L'innovation accélère la qualité du service

Un plus grand nombre de Canadiens que jamais profitent d'outils en ligne et d'applications pour gérer leurs services de communications et régler leurs factures. Bell facilite comme jamais ces opérations pour ses clients, qui peuvent prendre le contrôle de leur compte où qu'ils soient.

En 2016, Bell a lancé la fonction Gérez votre rendez-vous, un outil révolutionnaire à l'aide duquel les clients peuvent confirmer la visite d'un technicien tout en accédant à des renseignements importants comme le nom du technicien et son heure d'arrivée approximative. Cet outil permet aussi aux techniciens d'accéder à l'historique du compte du client à partir de leur appareil mobile, ce qui améliore le service en réduisant le délai d'installation.

Bell a aussi entièrement revu sa stratégie d'accueil des nouveaux clients de Bell Mobilité, leur fournissant des renseignements importants par divers moyens, comme une liste de vérification en magasin et une vidéo personnalisée leur expliquant leur première facture, ainsi que des conseils pour ajouter de nouvelles options et vérifier leur utilisation de données.

Les clients ont réagi positivement à ces améliorations en affichant un taux de satisfaction record de 95 % en 2016, résultat renforcé par le fait que les techniciens de Bell sont arrivés à l'heure à 97 % des rendez-vous. Grâce à une amélioration constante des processus, la plupart des rendez-vous de service sont maintenant prévus dans les deux jours suivant la réception de la commande.

Grâce aux investissements dans le service à la clientèle et les outils en ligne évolués, le nombre de plaintes déposées contre Bell auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) fédéral a diminué de 18 %, poursuivant une amélioration observée depuis trois ans.

DES INVESTISSEMENTS DE  
3,77 MILLIARDS \$  
DANS L'INFRASTRUCTURE  
ET LA R ET D EN 2016



## Produits de la prochaine génération

Les services de Bell prennent en charge un nombre croissant de produits novateurs qui tirent parti d'un large éventail de technologies de communications.

Bell est demeurée le premier fournisseur de services de télévision du Canada en 2016, les clients optant pour les fonctions exclusives du service Télé Fibe plutôt que pour les services des câblodistributeurs concurrents. En 2016, Bell a lancé l'enregistreur 4K sans fil, le modem Borne universelle 3000 et le service Internet de Virgin. Nous sommes également devenus le premier fournisseur de services canadien à offrir l'Apple TV et la programmation Netflix en 4K sur Télé Fibe. Ces options s'ajoutent à d'autres innovations de Bell comme les fonctions Rejouer et Tendances et l'application Télé Fibe. Bell a également lancé l'option À vous sur Fibe, qui offre aux clients la possibilité d'acheter des films en vidéo sur demande afin de les regarder aussi souvent qu'ils le désirent.

CraveTV, le populaire service de diffusion en continu de Bell Média, a franchi un jalon important en 2016, dépassant la marque du million d'abonnés et connaissant cette année une croissance aussi rapide qu'à son lancement en décembre 2014. CraveTV, accessible à tous les Canadiens disposant d'une connexion Internet, offre des milliers d'heures de programmation de HBO, de SHOWTIME et d'autres réseaux, ainsi que du contenu canadien original.

Avec l'évolution rapide des téléphones intelligents, les clients des services sans fil de Bell disposent d'un choix inégalé parmi les technologies les plus récentes offertes par des fabricants comme Apple, Samsung, Google, LG, Sony, BlackBerry, HTC, ZTE, Motorola, Novotel et Alcatel.

Grâce à l'option Voyagez mieux, les abonnés de Bell peuvent plus facilement emporter leur appareil partout où ils voyagent. Lancée en 2015, l'option Voyagez mieux comprend les appels et les messages texte illimités ainsi que 100 mégaoctets (Mo) de données par jour pour 5 \$ par jour aux États-Unis. En 2016, Bell a ajouté à l'option Voyagez mieux 110 destinations populaires en Europe, aux Caraïbes, aux Bahamas, aux Bermudes, au Mexique, en Amérique centrale, en Amérique du Sud, en Asie, en Océanie, en Afrique du Sud et au Moyen-Orient pour seulement 10 \$ par jour. Avec Voyagez mieux, les clients de Bell profitent d'une couverture à plus d'endroits qu'avec n'importe quel autre concurrent canadien.

Bell reste à la fine pointe de la technologie mobile large bande et de l'évolution des réseaux. En 2016, nous avons réalisé le premier essai réussi de la technologie sans fil 5G au Canada en partenariat avec Nokia. La technologie 5G, jusqu'à six fois plus rapide que les technologies actuelles, offre une plus grande capacité pour les applications vidéo mobiles et de l'Internet des objets (IdO). Elle devrait être lancée sur le marché d'ici quatre à six ans.

Bell Média, qui demeure la plus grande entreprise de médias au Canada, s'est engagée à réaliser d'importants investissements dans l'ensemble de ses actifs médias dans le but de fournir le meilleur contenu qui soit à ses clients. En 2016, Bell Média est devenue l'unique fournisseur de HBO Canada et a rendu la chaîne The Movie Network (TMN) accessible à l'échelle nationale.

Le partenariat conclu en octobre 2016 entre Bell Média et iHeartRadio a assuré aux Canadiens l'accès instantané à l'ensemble des 105 stations de radio de Bell Média. L'application numérique gratuite iHeartRadio Canada ajoute plus de 100 canaux de diffusion en continu exclusifs.

## Des réseaux de tout premier plan

Les réseaux de classe mondiale de Bell sont au cœur de nos services à forte croissance sans fil, sur fil et médias. C'est pourquoi nous investissons dans l'infrastructure et la R et D plus que tout autre fournisseur canadien de services de télécommunications, dont 3,77 milliards \$ rien qu'en 2016. Avec l'explosion de la demande de services de données et l'utilisation croissante des services sans fil, le réseau mobile 4G de Bell se classe systématiquement comme le plus vaste et le plus rapide réseau LTE au Canada. Dans un dossier de 2016 désignant le réseau sans fil de Bell comme le plus rapide au Canada pour une deuxième année consécutive, le magazine *PC Mag* indiquait que « le réseau de Bell à Toronto et à Vancouver... est extraordinairement rapide, dépassant tout ce que nous avons vu à ce jour dans nos résultats aux États-Unis ».

Les clients de Bell ont accès à une large sélection d'appareils LTE Advanced et ont été les premiers en Amérique du Nord à profiter des vitesses LTE les plus rapides qui soient. Le réseau 4G LTE de Bell offre des vitesses de 75 à 150 Mbit/s (vitesse de téléchargement moyenne attendue de 12 à 40 Mbit/s), tandis que notre réseau LTE Advanced bibande fournit des vitesses pouvant atteindre 260 Mbit/s (vitesse de téléchargement moyenne attendue de 18 à 74 Mbit/s). Notre plus récent service réseau sans fil, le service 4G LTE Advanced tribande, actuellement déployé à Halifax, Fredericton, Moncton, Toronto, Hamilton et Oakville, permet d'offrir des vitesses de téléchargement pouvant atteindre 335 Mbit/s (vitesse de téléchargement moyenne attendue de 12 à 100 Mbit/s).

BELL EST DEMEURÉE  
**LE PREMIER**  
FOURNISSEUR DE  
SERVICES DE TÉLÉVISION  
DU CANADA EN 2016

LE RÉSEAU 4G LTE  
DE BELL REJOINT  
MAINTENANT  
**97 %**  
DES CANADIENS



Lancé en 2015, le service Fibe Gigabit fournit la connexion Internet la plus rapide, proposant des vitesses de téléchargement pouvant atteindre 1 Gbit/s et même plus. Environ le tiers des résidences et des entreprises situées dans la zone de couverture des services sur fil de Bell auront accès au service Fibe Gigabit d'ici la fin de 2017. En mars 2017, Bell a annoncé un investissement de 854 millions \$ pour déployer le réseau de fibre jusqu'au domicile Fibe Gigabit auprès de 1,1 million d'emplacements à l'échelle de Montréal au cours des prochaines années.

Bell exploite le plus vaste réseau de fibre optique au Canada, qui s'étend sur plus de 196 000 kilomètres. Un rapport sur la performance des services Internet commandé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et publié en mars 2016 révèle que les connexions de type fibre jusqu'au domicile (FTTH) comme celles de Bell fournissent les temps d'attente et les taux de perte de paquets les plus faibles.

## Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Bell comprend que ses réseaux et ses services jouent un rôle clé pour permettre aux entreprises canadiennes de demeurer productives, connectées et concurrentielles dans une économie mondiale. Bell offre aux petites, moyennes et grandes entreprises des solutions adaptées présentées sur différentes pages du site Bell.ca, où les entreprises peuvent commander des services et prendre contact avec des conseillers spécialement formés. En 2016, nous avons encore facilité l'accès à nos services en exécutant les commandes des petites entreprises le jour même dans 73 % des cas, une amélioration de 98 % depuis 2014.

Bell a renforcé son leadership dans les marchés d'affaires en étendant le plus grand réseau de centres de données du Canada avec l'acquisition de Les Réseaux Q9. Reliés à nos réseaux optiques large bande de pointe, nos centres de données fournissent des solutions sécurisées d'hébergement et d'informatique en nuage aux entreprises et organismes gouvernementaux, grâce auxquelles nos clients peuvent éviter les coûts du maintien d'installations et d'expertise à l'interne.

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

## Amélioration de la couverture du marché du détail

Grâce à son personnel de vente au détail très qualifié, aux améliorations constantes de la conception de ses magasins et à l'offre des produits les plus novateurs, Bell donne le ton dans un marché des communications fortement concurrentiel.

Bell accroît sa portée partout au pays grâce à son réseau croissant de points de vente au détail, qui comprend environ 1 400 magasins Bell et La Source. La société Glentel, qui appartient à Bell à 50 %, exploite plusieurs centaines d'autres points de vente sous des enseignes comme WAVE SANS FIL, SANS FIL etc. et La cabine T sans fil.

## Bell MTS : offrir un meilleur service au Manitoba

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

Le plan d'investissement de 1 milliard \$ de Bell au Manitoba au cours des cinq prochaines années comprend le déploiement des services Internet Fibe Gigabit et Télé Fibe ainsi que de notre réseau sans fil LTE dans plusieurs régions urbaines et rurales, dont le secteur Innovation Alley de Winnipeg, les villes de Thomson, Flin Flon et Brandon, et le port arctique de Churchill. Les clients du Manitoba profiteront de vitesses Internet jusqu'à 20 fois supérieures à celles offertes à l'heure actuelle.

Bell MTS compte environ 710 000 clients des services large bande sans fil, Internet et de télévision IP, dont plus de 470 000 abonnés aux services sans fil.

## Réaction aux pannes et aux situations d'urgence

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

Quand la chaussée s'est affaissée au centre-ville d'Ottawa le 8 juin, nos techniciens ont réagi promptement pour réparer les câbles endommagés et rétablir temporairement le service tout en travaillant à la mise en œuvre d'une solution permanente.

Durant une journée de déménagement très occupée du 1<sup>er</sup> juillet au Québec, nos techniciens ont établi un record en respectant 98,6 % des rendez-vous tout en atteignant l'objectif de 95 % établi pour les services résidentiels assurés le jour même ou le lendemain, et ce, malgré une demande extrêmement élevée.

Bell exploite le plus vaste réseau de fibre optique au Canada, qui s'étend sur plus de 196 000 kilomètres.

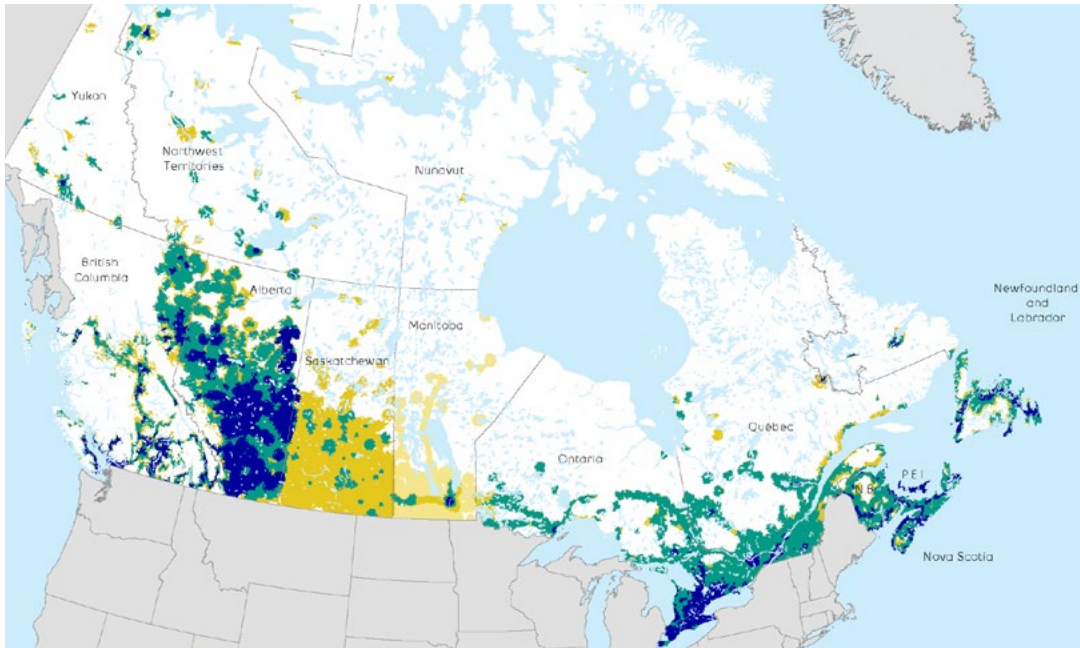
Durant une journée de déménagement très occupée du 1<sup>er</sup> juillet au Québec, nos techniciens ont établi un record en respectant 98,6 % des rendez-vous.

## Un lien essentiel pour les communications et le commerce

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

Afin de répondre à la forte demande d'applications de données, de jeu et de vidéo en continu, Bell met à niveau et entretient constamment son réseau fédérateur RPV IP (réseau privé virtuel, protocole Internet) afin que les clients puissent compter sur sa capacité de transmettre la voix et les données entre les principaux centres de communications d'un bout à l'autre du pays.

### Carte de couverture



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

## Protection de la vie privée et sécurité des données

Bell met tout en œuvre pour protéger les renseignements personnels et confidentiels de ses clients, garder leur confiance et préserver sa réputation de chef de file de la sécurité client.

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

Bell ne divulgue des renseignements confidentiels sur les clients aux organismes gouvernementaux que si elle est expressément tenue de le faire par une autorité judiciaire ou s'il s'agit d'un cas d'urgence menaçant la vie, la santé ou la sécurité d'une personne. Dans des circonstances normales, Bell ne divulgue pas de renseignements confidentiels sur les clients sans leur consentement.

Bell s'emploie à protéger son réseau, ses systèmes, ses applications, ses centres de données et ses dossiers ainsi que les renseignements commerciaux et personnels qu'ils contiennent contre toute menace telle que les cyberattaques, les accès non autorisés et les dommages causés par les incendies, les catastrophes naturelles et d'autres événements. Étant donné que la vaste majorité des entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous comprenons la nécessité de protéger le caractère concurrentiel de nos clients en veillant à la sécurité et à la stabilité de nos réseaux et nous ne négligeons aucun effort à cet égard. Cela exige des investissements continus pour améliorer la performance afin d'atteindre notre objectif de disponibilité du réseau de 99,99 %. Nous mettons également en place des contrôles et des couches de protection, y compris la protection contre les interruptions de système, la détection des logiciels malveillants, la surveillance des incidents de sécurité, la prévention de la perte de données et la prévention des intrusions. En exerçant une surveillance rigoureuse des opérations réseau et en faisant régulièrement des essais, y compris des exercices d'incendie, Bell veille à ce que ses réseaux soient prêts à toute éventualité.



En outre, Bell contribue activement à la conversation mondiale sur la protection de la vie privée. En tant que participant à l'Information Security Forum, un organisme sans but lucratif géré par ses membres, Bell est à l'avant-garde de la mise en œuvre et de l'évolution des pratiques de sécurité et de gestion des risques. Nous appliquons aussi diverses normes et divers cadres de sécurité internationaux, entre autres la norme internationale ISO 27001 relative à la sécurité de l'information, la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (norme PCI) et le guide *Standard of Good Practice* de l'Information Security Forum. Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre politique de protection de la vie privée, y compris les réponses à des questions fréquentes, en vous rendant sur notre site Web, à la section [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.

## Accessibilité

Bell croit que les avantages de la technologie mobile doivent être facilement accessibles à tout le monde. Grâce à des initiatives comme notre [Centre des services d'accessibilité](#), nous contribuons à éliminer les barrières limitant l'accès aux technologies des communications au profit de nos clients ayant des troubles de la parole ou des déficiences cognitives, physiques, auditives ou visuelles.

Conçu pour satisfaire aux exigences du [niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#), le Centre des services d'accessibilité de Bell facilite la navigation au moyen d'un lecteur d'écran ou d'un clavier. Un outil de recommandation d'appareil mobile est également mis à la disposition des clients pour les aider à trouver des appareils dotés de caractéristiques telles qu'une fonction d'agrandissement, la compatibilité avec le service téléscripteur, la prise en charge d'un afficheur Braille externe et le mode Accès guidé. Le Centre des services d'accessibilité comprend aussi une équipe d'agents spécialisés qui ont reçu une formation spéciale sur toute la gamme des produits, services et options d'accessibilité de Bell.

Nos nombreuses initiatives en matière d'accessibilité émanent en partie du programme lié au compte de report de Bell approuvé par le CRTC, dans le cadre duquel nous affectons 25,4 millions \$ au financement de projets permettant d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées au Québec et en Ontario.

En février 2016, Bell a lancé une série de [produits d'accessibilité et de services de soutien](#), y compris des lecteurs d'écran, la compatibilité avec les appareils auditifs et des services de vidéoconférence, de messagerie assistée et de téléphonie. L'application Mobile Accessibility (offerte gratuitement aux clients de Bell) s'intègre au système d'exploitation Android pour permettre aux utilisateurs aveugles et malvoyants de naviguer plus facilement sur leurs appareils mobiles.

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

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

## Une forte orientation service en 2017

Par ses investissements constants, la recherche, l'innovation et l'analyse des commentaires de ses clients, Bell procure une valeur supérieure aux Canadiens tout en poursuivant sa stratégie de transformation à titre de chef de file des communications large bande au Canada. Le service à la clientèle est au cœur de tout ce que nous faisons. C'est pourquoi l'amélioration du service à la clientèle est l'un des six impératifs stratégiques de Bell. Que nos clients communiquent avec nous par l'intermédiaire d'un centre d'appels, par clavardage en ligne, en se rendant dans l'un de nos nombreux points de vente ou en s'adressant à l'un de nos employés sur le terrain, Bell est déterminée à offrir une meilleure expérience client à tous les niveaux.



# Communauté

L'ENGAGEMENT ACTUEL  
DE BELL CAUSE POUR  
LA CAUSE DÉPASSE  
**86,5 M\$**

**131 705 010**  
MESSAGES DE SOUTIEN  
AU COURS DE LA JOURNÉE  
BELL CAUSE POUR  
LA CAUSE EN 2017



Clara Hughes



Stephie Shock



Marie-Soleil Dion



Michel Mpambara



Étienne Boulay

Bell investit dans les communautés qu'elle dessert de même que dans l'ensemble du pays par l'intermédiaire de l'initiative nationale en santé mentale Bell Cause pour la cause, d'un large éventail de projets communautaires et de l'engagement bénévole de membres de son équipe. Ces initiatives non seulement renforcent les communautés concernées, mais elles stimulent l'engagement des membres de l'équipe parce qu'elles reflètent leurs valeurs profondes.

Bell a versé 20,1 millions \$ en investissements communautaires en 2016. Outre l'aide offerte dans le cadre de l'initiative Bell Cause pour la cause, Bell soutient un large éventail d'initiatives communautaires, notamment des programmes appuyant les enfants et les jeunes ainsi que les arts et la culture.

## Bell Cause pour la cause

Lancée en septembre 2010, l'initiative Bell Cause pour la cause était alors un programme de cinq ans doté de 50 millions \$ visant à créer un Canada sans préjugés et à faire bouger les choses en santé mentale (accès aux soins, recherche et santé au travail). En 2015, Bell a prolongé de cinq ans son engagement envers la santé mentale et porté son financement total à au moins 100 millions \$, avec des sommes engagées totales de plus de 86,5 millions \$ à l'heure actuelle. Depuis le début, Bell Cause pour la cause est l'engagement le plus important jamais pris par une entreprise envers la santé mentale au Canada.

Bell Cause pour la cause aide le Canada à faire avancer la cause de la santé mentale en se fondant sur quatre piliers d'intervention : la lutte contre la stigmatisation, l'accès aux soins, la recherche et le leadership en milieu de travail. Ce programme apporte une aide tangible aux Canadiens de plusieurs façons. Voici quelques exemples :

### Lutte contre la stigmatisation :

Au total, 86 % des Canadiens se sont déclarés plus sensibilisés aux questions de santé mentale qu'ils ne l'étaient il y a quelques années, 82 % considèrent que les attitudes à l'égard des questions de santé mentale se sont améliorées, 72 % croient que les préjugés concernant la maladie mentale ont diminué et 88 % indiquent qu'ils seraient plus susceptibles de demander de l'aide

L'évolution est plus frappante chez les jeunes de 18 à 24 ans : 91 % d'entre eux sont plus sensibilisés aux questions de santé mentale qu'ils ne l'étaient il y a quelques années, 88 % croient que les attitudes se sont améliorées et 73 % estiment que les préjugés ont diminué.

### Accès aux soins :

Bell Cause pour la cause a apporté une aide financière à plus de 700 organismes partenaires et

**6 000**

bénévoles ont suivi une formation en santé mentale

**1 790 000**

Canadiens ont reçu du soutien en santé mentale grâce à un programme financé par Bell Cause pour la cause

**320 000**

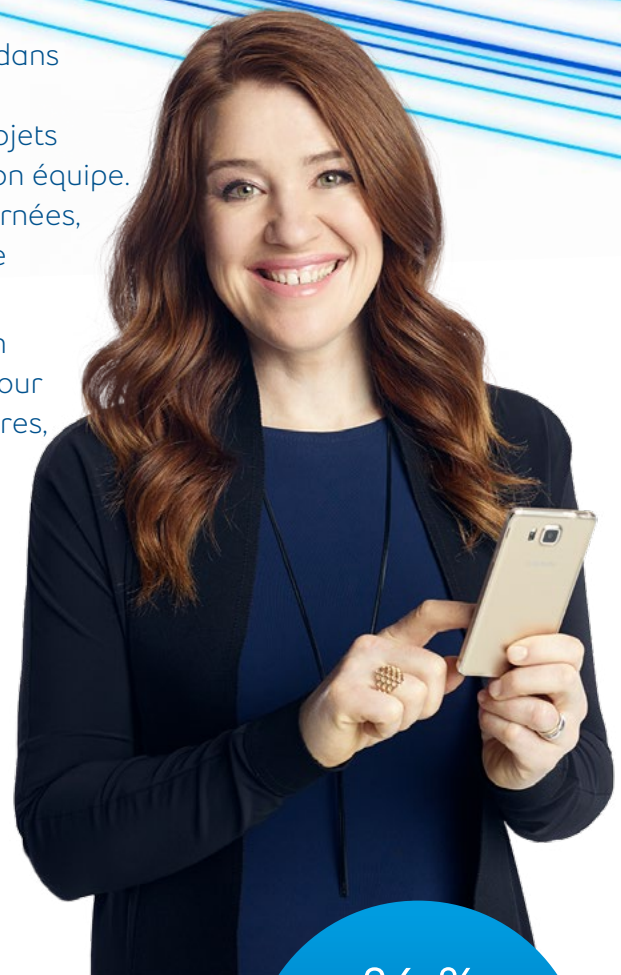
des personnes soutenues sont des enfants et des jeunes

**1 051 000**

personnes ont obtenu de l'aide par l'intermédiaire de lignes de crise ou de détresse

**7 000**

Ces initiatives ont fourni du soutien en santé mentale à 7 000 familles de militaires canadiens.



**86 %**  
DES CANADIENS  
DISENT ÊTRE DAVANTAGE  
SENSIBILISÉS AUX  
QUESTIONS DE SANTÉ  
MENTALE AUJOURD'HUI  
QU'IL Y A CINQ ANS

## Nouvelle recherche

Au début de 2017, Bell Cause pour la cause a renouvelé son aide financière de 1 million \$ pour la première et unique chaire de recherche sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation à l'échelle mondiale, à l'Université Queen's. Nos contributions à la recherche comprennent également un don de 2 millions \$ à la seule banque de cerveaux au pays, la Banque de cerveaux Douglas-Bell Canada. Nous avons aussi investi dans les meilleurs talents de la prochaine génération au pays grâce à un fonds de formation en recherche de 1 million \$ établi en partenariat avec la Fondation Neuro Canada.

## Leadership en milieu de travail

Employeur de premier plan, Bell a donné l'exemple en finançant et en étant parmi les premières entreprises à adopter la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous avons aussi élaboré des pratiques exemplaires en matière de santé au travail, notamment un programme amélioré de retour au travail, un accès facile à l'information, des ressources pour les membres de l'équipe et la création d'une culture de soutien. Pour plus de détails sur nos initiatives en matière de santé au travail, veuillez vous reporter au segment [Santé mentale au travail](#) dans la section du présent rapport qui traite du milieu de travail.

## Un autre record pour la journée Bell Cause pour la cause

Les gens partout au pays et dans le monde continuent de participer à la conversation Bell Cause pour la cause en nombres sans précédent, aidant ainsi à réduire la stigmatisation et à bâtir un avenir meilleur pour les millions de Canadiens touchés par la maladie mentale.

Le 25 janvier 2017, lors de la [septième Journée Bell Cause pour la cause](#), les Canadiens et les gens partout dans le monde ont répondu à l'appel en générant 131 705 010 messages texte, appels, tweets et interactions sur Facebook à l'appui de la santé mentale. Comme Bell versait 5 cents pour chaque interaction, ces échanges ont permis d'ajouter 6 585 250,50 \$ à notre engagement envers la santé mentale au Canada, portant ainsi le total à 86 504 429,05 \$.

Cette année encore, Serena Ryder, Marie-Soleil Dion et Étienne Boulay ont ajouté leur voix à celles de Clara Hughes, Michael Landsberg, Howie Mandel, Mary Walsh, Michel Mpambara et Stefie Shock comme [porte-parole de la campagne Bell Cause pour la cause](#). À eux se sont joints des dizaines d'entreprises (y compris des concurrents), des équipes de sports de premier plan et des organisations sans but lucratif comme des conférences de sports universitaires et d'autres.

Grâce à une couverture médiatique internationale, des [personnalités canadiennes et internationales](#) ont participé à la conversation sur Twitter aux côtés de millions de Canadiens. De fait, le mot-clic #BellLetsTalk (équivalent anglais de #BellCause) a été le plus populaire sur Twitter au Canada et dans le monde entier ce jour-là.

Le 25 janvier 2017, lors de la septième Journée Bell Cause pour la cause, les Canadiens et les gens partout dans le monde ont répondu à l'appel en générant 131 705 010 messages texte, appels, tweets et interactions sur Facebook à l'appui de la santé mentale. Comme Bell versait 5 cents pour chaque interaction, ces échanges ont permis d'ajouter 6 585 250,50 \$ à notre engagement envers la santé mentale au Canada.

# Notre engagement envers la santé mentale au Canada a maintenant atteint

# 86 504 429,05 \$



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

Bell a continué d'investir dans de nombreux autres programmes novateurs visant à améliorer les soins et l'accès aux soins pour les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Voici quelques-uns de nos principaux engagements en 2016 et au début de 2017 :

**1 million \$**, égalé par les gouvernements provinciaux dans chacune des provinces de l'Atlantique, pour étendre l'action de l'organisme Strongest Families Institute dans la région

**300 000 \$** à deux fondations en santé de la région de Lanaudière, au Québec, pour soutenir la création de services adaptés aux personnes de la région qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale

**250 000 \$** à l'Institut et hôpital neurologiques de Montréal de l'Université McGill pour améliorer l'accès des communautés multiculturelles à des soins en santé mentale adaptés à leurs besoins

**250 000 \$** en partenariat avec Northwestel pour financer un nouveau programme de santé mentale de l'organisme Embrace Life Council du Nunavut

**150 000 \$** pour permettre à l'Ambulance Saint-Jean d'intégrer un module de santé mentale à ses cours de premiers soins

**1 million \$** en dons uniques pouvant atteindre 25 000 \$, offerts à 72 organismes communautaires supplémentaires par l'intermédiaire du **Fonds communautaire Bell Cause pour la cause** afin

d'améliorer l'accès aux services de santé mentale à l'échelle locale

**250 000 \$** en dons uniques offerts à 13 organisations communautaires par l'intermédiaire du **Fonds La patrie gravée sur le cœur Bell**, qui donne du soutien en santé mentale aux familles de militaires et aux anciens combattants d'un bout à l'autre du pays.

Nos autres partenariats comprennent :

**150 000 \$** pour le programme **Aullak sangilivalliinginnatuk – Going Off, Growing Strong** du gouvernement du Nunatsiavut afin d'améliorer les services en santé mentale destinés à la jeunesse de Nain

**1 million \$** à l'Hôpital général de Vancouver et à la Hospital Foundation de l'Université de la Colombie-Britannique à l'appui du nouveau **centre de santé familiale Joseph & Rosalie Segal**, le plus grand centre spécialisé en santé mentale de la Colombie-Britannique

**1 million \$** à la **Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (FIUSMQ)** à l'appui de la recherche de pointe en diagnostics biologiques pour la détection précoce de la maladie mentale dans la rétine de l'œil

**1 million \$** offert par Bell Cause pour la cause et RBC au fonds de prêts de **Rise Asset Development** pour faciliter l'expansion des programmes de Rise en Ontario afin de fournir 50 nouveaux prêts à faible taux d'intérêt pour les petites entreprises, ainsi que de la formation et du mentorat aux personnes ayant des antécédents de toxicomanie ou des problèmes de santé mentale

**500 000 \$** en partenariat avec le CHU Sainte-Justine à l'appui du **premier Centre intégré des troubles de la conduite alimentaire mère-enfant** du Québec dans le cadre du projet d'ouverture d'un hôpital de jour qui offrira des soins de niveau intermédiaire

**500 000 \$** en partenariat avec le gouvernement du Yukon et Northwestel pour le programme d'intervention par des groupes de thérapie cognitivo-comportementale **FRIENDS**, qui fournit des services de prévention et de traitement de la maladie mentale aux adolescents à risque

**150 000 \$** en partenariat avec la **Croix-Rouge canadienne** pour offrir une nouvelle formation permettant à la fois aux premiers intervenants et au grand public de fournir de l'aide en santé mentale dans les situations d'urgence.



Au début de 2016, le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) et Bell Cause pour la cause ont lancé le réseau **Portico**, une plateforme en ligne interactive qui relie les fournisseurs de services de santé et de services communautaires aux outils et aux ressources cliniques de pointe, ainsi qu'à l'information sur le traitement de la maladie mentale et des dépendances.





# Dons des membres de l'équipe

Bell s'est aussi engagée à promouvoir les valeurs et les aspirations des membres de son équipe en soutenant activement l'appui qu'ils accordent à un large éventail d'intérêts au-delà des efforts de l'entreprise en santé mentale. Par l'entremise de son Programme de dons des employés, Bell égale les versements faits par les membres de l'équipe à Centraide/United Way, à l'Association canadienne pour la santé mentale et aux universités et collèges canadiens. L'entreprise prend en charge tous les frais administratifs du Programme de dons des employés et 100 % des fonds vont aux œuvres de bienfaisance. De plus, Bell verse des dons à des organismes de bienfaisance en fonction et en reconnaissance des heures de bénévolat effectuées par les membres de son équipe.

Dans le cadre du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant 2,2 millions \$ en 2016. Globalement, notre équipe a fait plus de 336 000 heures de bénévolat pour bâtir des communautés plus fortes par le soutien d'organismes sportifs et caritatifs. Tout au long de l'année, les bénévoles de Bell construisent des maisons, préparent des colis de réconfort, nettoient les centres communautaires, amassent des fonds et recueillent des jouets et des fournitures scolaires pour les enfants, pour ne nommer que quelques activités.

Bell est aussi partenaire fondateur de **Jeunesse, J'écoute**, organisme voué à la santé mentale et au bien-être des jeunes. Les bénévoles de Bell continuent de contribuer à l'organisation de la marche annuelle de collecte de fonds Faites un pas vers les jeunes et d'y participer. En 2016, des membres de l'équipe de Bell Canada, Bell Média, Bell Aliant et La Source ont sollicité des dons auprès de leurs collègues et participé à des marches locales, recueillant au total 317 246 \$. Depuis le début de cette activité, en 2002, les membres de l'équipe Bell ont amassé plus de 10,5 millions \$.

NOTRE ÉQUIPE  
A EFFECTUÉ PLUS DE  
**336 000**  
HEURES DE BÉNÉVOLAT



Lors de la marche Faites un pas vers les jeunes de 2016, les adolescents ont été invités à écrire un message sur un t-shirt de Bell Cause pour la cause.

## Enfants et jeunes

Les jeunes font face à des défis que les générations précédentes n'ont pas connus. Beaucoup de ces défis sont apparus en raison de l'évolution des technologies des communications, ce qui confère à Bell un rôle spécial pour aider les communautés et les familles à composer avec cette situation. À cette fin, Bell collabore avec des organisations comme le Centre canadien de protection de l'enfance, HabiloMédias, Unis (anciennement Enfants Entraide) et Ordinateurs pour les écoles. Bell appuie aussi des programmes comme Sacs à dos pour les enfants et RE\*Génération, ainsi que des initiatives de sécurité en ligne. Ces projets aident les enfants canadiens à surmonter les épreuves, à renforcer leur estime de soi, à s'amuser, à apprendre et à grandir de différentes nouvelles façons.

### Sécurité en ligne

Bell soutient la sécurité des enfants canadiens en ligne. Nous sommes un fier fondateur du Centre canadien de protection de l'enfance et nous consacrons annuellement 150 000 \$ à la promotion de la cybersécurité. Ces fonds sont destinés au site Web national Cyberaide.ca, qui permet aux Canadiens de signaler leurs inquiétudes relatives à l'exploitation sexuelle des enfants en ligne et qui vise à sensibiliser la population afin de mieux protéger les enfants lorsqu'ils utilisent Internet.

Depuis sa mise sur pied, en 2002, Cyberaide.ca a reçu plus de 215 000 signalements du public et fourni plus de 14,3 millions de documents d'information aux écoles et aux familles aux quatre coins du Canada. Rien qu'en 2016, Cyberaide.ca a reçu plus de 39 000 signalements de la part des Canadiens.

Les dons de Bell sont utilisés également dans le cadre d'initiatives du centre visant à réduire le « sextage », c'est-à-dire la création, l'envoi et le partage par les jeunes d'images à caractère sexuel en ligne ou par message texte. Bell a financé deux guides pour aider les parents et les éducateurs à aborder le problème. Bell a aussi aidé le centre à lancer le site Web [AidezMoiSVP.ca](http://AidezMoiSVP.ca), qui offre aux jeunes des conseils pratiques sur les façons de composer avec le « sextage ». Le centre fournit sans frais le guide aux écoles et aux autorités policières. En 2016, le centre a fourni 6 600 exemplaires du guide et, depuis le lancement du guide en 2012, plus de 19 500 exemplaires ont été distribués.

En tant que partenaire fondateur d'**HabiloMédias**, Bell a donné 50 000 \$ en 2016 afin d'améliorer la culture numérique et médiatique des jeunes et de leur famille. Collaborant de près avec des universitaires, des radiodiffuseurs, des entreprises de télécommunications et des organisations actives sur Internet, HabiloMédias élabore des outils et des programmes éducatifs tels que des tutoriels en ligne. HabiloMédias fournit ainsi aux parents des stratégies à utiliser avec la génération branchée, des ateliers de sensibilisation au Web pour les enseignants et les bibliothécaires et une semaine d'éducation aux médias pour sensibiliser le public à l'importance de développer une pensée critique en tant que cyberconsommateurs.



Bell et HabiMédiAs ont créé deux ateliers visant à promouvoir une expérience en ligne positive à l'intention des adolescents et des préadolescents qui utilisent les médias sociaux. Le premier atelier, *Te respecter et respecter les autres en ligne*, aide les élèves de la 7<sup>e</sup> à la 9<sup>e</sup> année à développer leur esprit critique ainsi que des stratégies pour favoriser des interactions respectueuses et réduire le risque d'expériences négatives. Le deuxième, *Le réseau des parents : les médias sociaux et vos enfants*, aide les parents à comprendre le monde branché des enfants et des adolescents grâce à des conseils et à des outils qui contribuent à maximiser les occasions positives qu'offrent les médias sociaux. En 2016, HabiMédiAs a lancé les deux premiers volets d'une série de quatre documents vidéo : *Les médias sociaux : les éléments fondamentaux* et *Les médias sociaux : assurer la sécurité de vos enfants*.

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

## Sacs à dos pour les enfants

Dans le cadre du programme Sacs à dos pour les enfants, des membres de l'équipe Bell d'un bout à l'autre du Canada recueillent des fournitures scolaires pour les enfants dans le besoin en vue de les préparer à la rentrée scolaire. En 2016, les membres de l'équipe Bell ont une fois de plus participé à ce programme avec enthousiasme et rempli plus de 9 600 sacs à dos qui ont été distribués à des écoles et à des groupes communautaires partout au Canada.

## Mouvement RÉ\*Génération de Virgin Mobile



# RE\*GENERATION

Le programme RÉ\*Génération de Virgin Mobile met l'accent sur l'investissement dans des programmes d'acquisition de compétences professionnelles afin d'aider les jeunes à risque et itinérants à acquérir des compétences qui leur permettront de trouver un emploi. Au Canada, on compte plus de 800 000 jeunes sans emploi qui ne sont pas aux études ni en formation et qui cherchent du travail ou qui ont complètement quitté le marché du travail (pour voir les détails du rapport de l'OCDE à ce sujet, cliquez [ici](#)). Tous les soirs, 6 000 jeunes dorment dans la rue. Reconnaisant les difficultés inhérentes à la recherche d'un travail, le programme RÉ\*Génération de Virgin Mobile investit pour aider des organismes caritatifs à offrir des programmes d'acquisition de compétences recherchées sur le marché du travail afin que les jeunes à risque et itinérants aient ce dont ils ont besoin pour se trouver un emploi et accéder à une situation stable. En 2016, plus de 200 jeunes ont terminé un programme de formation offert par différents partenaires du programme RÉ\*Génération de Virgin Mobile : NPower Canada (Toronto), Broadway Youth Resource Centre (Vancouver) et Threshold School of Building (Hamilton). À la fin de l'année, 130 jeunes avaient trouvé un emploi à plein temps dans les secteurs des TI, des arts culinaires et de la construction, et 47 jeunes étaient en voie de terminer des stages rémunérés auprès d'employeurs de premier plan. Pour en savoir plus sur le programme RÉ\*Génération de Virgin Mobile, veuillez cliquer [ici](#).

BELL A DONNÉ  
**50 000 \$**  
EN 2016 POUR AMÉLIORER  
LA CULTURE NUMÉRIQUE  
ET MÉDIATIQUE



Sir Richard Branson et Joseph Ottorino, directeur général chez Virgin Mobile, discutent de l'importance d'abattre les barrières qui empêchent les jeunes de se trouver des emplois.



## Aide à la jeunesse du Nord canadien

En partenariat avec Bell Cause pour la cause, Northwestel a fait de la santé mentale dans le Nord l'un des piliers de son engagement communautaire. En 2016, l'entreprise a annoncé une contribution conjointe de 250 000 \$ au Yukon afin d'établir un programme de soutien en santé mentale FRIENDS à l'intention des jeunes.

Northwestel a joué un rôle important dans la promotion de la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales avec la participation de Shea Emry, ambassadeur de la Journée Bell Cause pour la cause, qui s'est joint à notre équipe à Yellowknife et à Whitehorse afin de souligner les efforts visant à mettre fin à la stigmatisation entourant la maladie mentale. L'entreprise a aussi poursuivi ses partenariats de longue date avec les organismes d'aide téléphonique aux personnes en détresse au Yukon et au Nunavut.



*Shea Emry, deux fois champion de la Coupe Grey, était à Whitehorse pour partager le cheminement qui lui a permis de surmonter les obstacles dans l'apprentissage de l'importance de prendre soin de soi, ainsi que pour susciter des conversations sur la santé mentale.*

## Ordinateurs pour les écoles



Bell soutient également le programme **Ordinateurs pour les écoles**, qui offre des ordinateurs remis à neuf à des écoles primaires et secondaires ainsi qu'à d'autres organismes sans but lucratif. Ce programme a obtenu la certification ISO 14001:2004 et a reçu l'approbation, au terme d'un audit, du Bureau de la qualification des recycleurs dans le cadre du programme ERRP (Electronics Reuse and Refurbishing Program). Il a également été désigné à titre de réutilisateur-recycleur par l'ARPE-Québec (Association pour le recyclage des produits électroniques du Québec).

En plus de gérer et de présider le programme au Québec, Bell fournit de l'espace pour un atelier et pour l'administration. Le programme Ordinateurs pour les écoles encourage la réutilisation, la réinsertion sociale et le recyclage écologique.

En 2016, Bell et ses filiales ont donné 9 887 ordinateurs, 1 537 écrans et 165 imprimantes usagés à des fins de réutilisation ou de recyclage. Depuis le début de son engagement dans ce domaine, Bell a donné plus de 90 000 ordinateurs, 16 500 écrans et 4 500 imprimantes.

EN 2016, BELL ET  
SES FILIALES ONT DONNÉ  
**9 887**  
ORDINATEURS USAGÉS



# Arts et culture

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

## Célébration de la culture nordique

Northwestel est fière de soutenir la jeunesse et la culture autochtones. En 2016, l'entreprise a œuvré en partenariat avec des Premières Nations et des groupes autochtones afin de soutenir des événements comme la Journée nationale des Autochtones, la fête du Nunavut, la cérémonie de remise des diplômes des Premières Nations du Yukon et des tournois de hockey pour les jeunes Autochtones. Par l'intermédiaire de la chaîne Northwestel Community TV, l'entreprise a été l'un des principaux partenaires du documentaire primé SHIFT, qui met en vedette des jeunes de la Première Nation de Carcross-Tagish et expose leur rôle dans la mise sur pied d'un important centre émergent de vélo de montagne.

Globalement, Northwestel a investi plus de 600 000 \$ en 2016 pour soutenir les arts, la culture, la jeunesse ainsi que les initiatives en santé et relatives aux peuples autochtones. L'entreprise est fière de participer au financement des fondations des hôpitaux du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et de Fort Nelson et de commanditer Sports North, des ligues sportives locales ainsi que des manifestations culturelles par l'intermédiaire du Yukon Arts and Cultural Centre et du Festival des arts Alianait du Nunavut. Depuis plus de 30 ans, l'entreprise choisit un artiste local dans chacune de ses principales zones d'exploitation pour la page couverture de ses annuaires annuels, une tradition qui contribue souvent à stimuler la carrière d'artistes émergents du Nord.

## Bell Média soutient les événements culturels

Bell contribue à étendre l'influence de conférenciers inspirants et d'artistes populaires en mobilisant des dizaines de milliers de leaders jeunesse de la région du Grand Toronto à l'occasion de l'événement **Journée UNIS de l'organisme Unis**. En tant que partenaire diffuseur, la chaîne MTV de Bell Média a aidé à réunir plus de 20 000 leaders étudiants et supporteurs à Toronto afin de célébrer un activisme positif au sein des communautés à l'échelle locale et mondiale. Bell Média a diffusé des émissions spéciales d'une heure sur les chaînes CTV, MTV et Much.

Bell Média appuie l'activité annuelle **Faites un pas vers les jeunes**, une marche amusante et inspirante de 5 km au cours de laquelle des milliers de jeunes, d'adultes, de familles, de groupes scolaires, d'organismes communautaires et d'entreprises partout au Canada se rassemblent afin de soutenir le bien-être émotionnel des jeunes en recueillant des fonds pour Jeunesse, J'écoute. En 2016, plus de 11 000 participants dans plus de 36 communautés ont accumulé près de 3 millions \$ pour Jeunesse, J'écoute. Bell Média a fait la promotion de diverses manifestations en diffusant des messages d'intérêt public à la radio, à la télévision et sur ses plateformes numériques ainsi qu'en suscitant la participation de vedettes des ondes d'un océan à l'autre.

Bell Média a été de nouveau le commanditaire-présentateur de la 17<sup>e</sup> édition de l'événement **imagineNATIVE Festival**, rencontre internationale avant-gardiste en matière de cinéma, de vidéo, de radio et de nouveaux médias qui célèbre les plus récentes réalisations des peuples indigènes. En 2016, cette manifestation, que Bell Média a soutenue par la couverture des activités et des occasions d'entrevue et d'accueil de talents ou de dirigeants, a attiré 19 738 participants.



*Des membres de l'équipe de Bell Média prennent un égoportrait à l'occasion d'une activité de l'entreprise.*



## Fonds d'avantages tangibles

Dans le cadre de l'acquisition d'Astral Media inc. (Astral), Bell s'est engagée à verser 263 millions \$ en avantages tangibles pour créer des contenus de télévision, de radio et de cinéma de langue française et anglaise. Ces fonds sont destinés également à soutenir de nouveaux talents musicaux canadiens ainsi que de nouvelles initiatives de formation sur les médias et de participation des consommateurs à l'industrie canadienne de la radiodiffusion. En 2016, ce fonds a apporté une aide financière à diverses organisations, entre autres :

**Le Centre for Aboriginal Media**, pour la promotion et la présentation d'œuvres artistiques (films, vidéos, médias audio et numériques) d'auteurs indigènes à l'intention d'un public canadien et international dans le cadre de l'événement imagineNATIVE Film + Media Arts Festival de Toronto

**Le Dreamspeakers International Film Festival**, qui célèbre les plus récentes réalisations des peuples indigènes dans les domaines du cinéma, de la vidéo, de la radio et des nouveaux médias en présentant des œuvres d'artistes autochtones de partout dans le monde.

**Regard sur le court métrage au Saguenay**, un festival de films régional qui a pour but la promotion, la présentation et le développement du court métrage au Canada et à l'étranger. Ce festival, qui décerne des prix aux meilleurs courts métrages dans huit catégories différentes, comprend aussi une foire commerciale pour les professionnels, présente des conférences et organise des classes de maître et des ateliers. Les activités de ce festival régional ont profité d'une contribution du fonds d'avantages tangibles.

L'organisme **Kino'00**, situé à Montréal, appuie le développement de la production de courts métrages indépendants dans la région en fournissant de l'aide à de jeunes cinéastes talentueux pour la réalisation de leurs projets par des séances de formation, la fourniture de matériel et la mise sur pied de diverses manifestations visant à présenter leurs créations au public, y compris dans le cadre d'un festival de films. Grâce au soutien de Bell Média, les membres de l'organisme continuent de pouvoir compter sur un milieu important pour créer et élaborer du contenu média original afin d'enrichir la vie culturelle des communautés par diverses initiatives.

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

**Palmarès ADISQ** (anciennement appelé *Application Top Musique Québec*), une plateforme numérique mise au point par l'Association québécoise de

l'industrie du disque, du spectacle et de la vidéo (ADISQ), est un outil collectif de marketing de la musique qui met en vedette des artistes du Québec. Le site présente des palmarès, des listes de nouvelles chansons, un calendrier des spectacles à regarder et des listes d'écoute qui rendent compte de la consommation musicale des amateurs de musique. À titre d'initiative mise sur pied par une association tierce admissible de promotion de la musique qui tire parti des nouveaux médias et de documents de promotion et de publicité en ligne pour soutenir des artistes canadiens, **Palmarès ADISQ** répond à tous les critères d'admissibilité du fonds d'avantages tangibles.

**HabitoMédias**, un organisme canadien sans but lucratif; le fonds d'avantages tangibles a contribué à financer des initiatives faisant la promotion de la culture du numérique et des médias dans les communautés, les écoles et les foyers canadiens

**MusiCompte**, organisme caritatif canadien en éducation musicale associé à l'Académie canadienne des arts et des sciences de l'enregistrement (**ACASE**), qui

fournit des subventions aux écoles pour l'achat d'instruments de musique variés.

**Le Centre national de musique** (CNM), qui offre un programme d'artiste en résidence permettant à des artistes canadiens d'accéder à la collection de musique et d'enregistrements unique du CNM afin de créer des œuvres originales en tous genres. Cette initiative fournit un soutien direct et de la formation à des artistes du Canada.

**The National Screen Institute** (NSI), qui offre de la formation en cinéma, en télévision et en médias numériques aux auteurs, réalisateurs et producteurs. Le fonds d'avantages tangibles a financé le programme **Totally Television** du NSI, qui aide des équipes de rédacteurs et de producteurs de premier plan à améliorer leurs concepts de séries télévisées et à conclure des contrats de développement avec des radiodiffuseurs

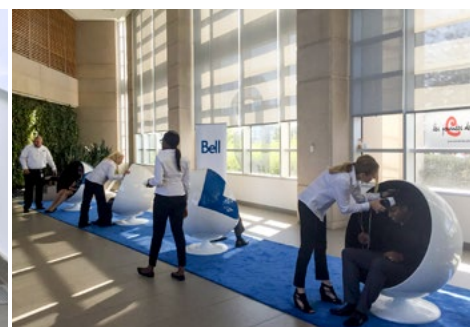
**L'École nationale de théâtre**, à l'appui de la formation visant à aider les acteurs à transférer leurs compétences du théâtre à la télévision, au cinéma, au Web et à d'autres plateformes



Événement TIFF (Toronto International Film Festival) de Bell à Toronto.



Journées de la culture, sur le campus de Bell à Montréal.



# Environnement

BELL EST INTÉGRÉE  
À L'INDICE EURONEXT  
VIGEO WORLD 120  
DEPUIS 2015

BCE FIGURE DANS  
LE CLASSEMENT  
DES ENTREPRISES  
LES PLUS VERTES DU  
MAGAZINE NEWSWEEK  
DEPUIS LE DÉBUT DE SA  
PUBLICATION EN 2011



L'industrie des solutions de services d'affaires, dont Bell est un chef de file, offre le potentiel de faire une réelle différence dans les initiatives visant à réduire les émissions de carbone. Les gains d'efficacité engendrés par ses solutions de services d'affaires permettent à Bell d'atténuer sa propre empreinte carbone, tandis que les services offerts par l'entreprise donnent à ses clients et à ses partenaires en amont et en aval de sa chaîne d'approvisionnement des outils pour réaliser leurs stratégies de réduction du carbone.

### Leadership en environnement

La protection de l'environnement est au cœur de notre vision du développement durable et de nos activités commerciales. Cet engagement est conforme à notre impératif stratégique visant à établir une structure de coûts concurrentielle. Notre détermination à réduire notre empreinte carbone et à protéger l'environnement dans chacune de nos activités importe tout autant et est conforme aux valeurs profondes de notre entreprise ainsi qu'aux valeurs de chacun des membres de notre équipe, de nos clients, des investisseurs et du public en général.



Le campus Bell de l'Île-des-Sœurs, à Montréal.

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

Nos défis environnementaux les plus importants sont la consommation d'énergie et les émissions de carbone connexes, la gestion des réservoirs de produits pétroliers, la gestion des déchets et la récupération des appareils électroniques.

Bell met en œuvre et maintient des programmes visant à réduire l'impact environnemental de ses activités depuis plus de 20 ans. Notre système de gestion environnementale est certifié ISO 14001 depuis 2009, ce qui fait de Bell la première entreprise de télécommunications canadienne à avoir obtenu cette reconnaissance. Nos efforts diligents pour conserver cette certification et notre performance générale sur le plan de la protection de l'environnement ont été soulignés par de nombreux organismes externes. Par exemple, Bell est intégrée depuis 2015 à l'indice Euronext Vigeo World 120 (indice regroupant les 120 entreprises les plus avancées en Europe, en Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique), à l'indice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Global (qui regroupe les entreprises d'Europe, d'Amérique du Nord et de la région Asie-Pacifique qui présentent les meilleurs bilans sur le plan de la responsabilité sociale d'entreprise) et aux indices STOXX<sup>MD</sup> Global ESG Leaders du groupe Deutsche Börse (large éventail d'indices de développement durable auxquels les investisseurs peuvent se reporter pour fonder leurs investissements durables). Nous figurons également dans la liste « Green Rankings » (entreprises les plus vertes) du magazine Newsweek, l'un des classements environnementaux d'entreprises les plus respectés dans le monde, qui regroupe les 500 plus importantes sociétés ouvertes. Seule entreprise canadienne de télécommunications figurant dans cette liste, BCE y occupe le 110<sup>e</sup> rang mondial et le 6<sup>e</sup> rang pour le Canada.

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

Pour en savoir plus sur notre système de gestion environnementale, veuillez visiter notre [site Web](#).

Bell met en œuvre et maintient des programmes visant à réduire l'impact environnemental de ses activités depuis plus de 20 ans.

## Gérer notre empreinte carbone

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

Bell a compris depuis longtemps que l'utilisation de ses produits et services contribue à lutter contre les changements climatiques, en réduisant l'empreinte carbone de ses activités et de celles de ses clients. Mieux encore, nous comprenons que notre participation à des initiatives de protection de l'environnement génère des retombées positives pour notre entreprise. Nos efforts de réduction des émissions de carbone nous aident à diminuer notre consommation de carburant et d'électricité et soutiennent également l'un de nos impératifs stratégiques : établir une structure de coûts concurrentielle. Ainsi, nos initiatives de réduction des émissions de carbone ont un impact positif tangible sur les résultats de Bell.

En tant que membre actif de la Global eSustainability Initiative ([GeSI](#)), nous souscrivons aux constatations de l'organisme exposées dans son rapport SMARTer 2030, publié en juin 2015. Dans son étude, la GeSI a évalué qu'un déploiement généralisé des solutions de services d'affaires permettrait d'économiser jusqu'à 10 fois les émissions de carbone générées par ce secteur d'ici 2030. Pour plus de détails concernant l'effet des solutions de services d'affaires sur la réduction des émissions de carbone, veuillez consulter le [rapport SMARTer 2030](#).

Il existe un consensus scientifique sur le fait que les émissions de GES générées par l'homme, et plus particulièrement de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), sont un facteur déterminant des changements climatiques. Nos infrastructures et installations vitales doivent fournir un environnement uniforme, sécurisé et fiable pour l'exploitation de nos réseaux et de notre infrastructure TI, et offrir un milieu de travail convenable aux membres de notre équipe. Nos activités d'exploitation sont tributaires de la façon dont nous protégeons nos réseaux et nos autres infrastructures et installations contre les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre et les événements météorologiques violents, comme les tempêtes de verglas, de neige ou de vent, les inondations, les ouragans, les tsunamis et les tornades. Les scientifiques s'entendent généralement pour affirmer que les changements climatiques à l'échelle planétaire pourraient accroître certaines de ces menaces, y compris la fréquence et la gravité des phénomènes météorologiques.

Nous avons un objectif fondamental à long terme à l'égard du développement de solutions d'affaires, comme les services en nuage, la facturation électronique et la virtualisation, qui réduisent l'empreinte carbone, tant celle de nos clients que la nôtre.

Notre système de gestion environnementale est certifié ISO 14001 depuis 2009.



Bell favorise l'innovation et l'entrepreneuriat par sa participation à des grappes de technologies propres telles qu'[Écotech Québec](#), qui visent l'accélération du développement de technologies propres. Par ces partenariats, Bell souhaite soutenir l'innovation locale et créer des liens avec des entrepreneurs en technologies propres afin d'améliorer sa performance sur le plan environnemental. Grâce à son partenariat avec Écotech Québec, Bell peut également accéder à des grappes de technologies propres de premier plan dans 12 pays par l'intermédiaire d'International Cleantech Network.

Bell donne l'exemple en faisant la démonstration, dans le cadre de ses propres activités d'exploitation, de quelques-unes des nombreuses méthodes pratiques par lesquelles les solutions de services d'affaires offrent des façons simples et intelligentes d'accroître la productivité tout en réduisant les coûts énergétiques et les émissions de GES. Voici quelques-unes de nos initiatives :

<p><b>Virtualisation et informatique en nuage</b> afin d'encourager l'utilisation optimale de l'espace, de l'énergie et des sources de refroidissement par le regroupement des serveurs et des unités de stockage</p>	<p><b>Contrôles électroniques jumelés aux réseaux de communication</b> afin de réduire la consommation d'énergie dans les immeubles</p>	<p><b>Internet des objets</b>, qui peut améliorer la surveillance et le contrôle de l'équipement industriel et de tous les types d'appareils électriques courants</p>	<p><b>Systèmes de télémétrie</b> pour les véhicules afin de réduire la marche au ralenti des moteurs et d'optimiser les itinéraires des véhicules commerciaux</p>	<p><b>Services de téléconférence</b> qui réduisent les besoins de déplacements</p>	<p><b>Réseaux sociaux</b> pour faciliter le covoiturage et le partage de véhicules</p>	<p><b>Produits virtuels</b> (livres, journaux et magazines) et transactions électroniques.</p>
---	---	---	---	--	--	--

Notre approche comprend également l'évaluation des risques et des occasions liés aux changements climatiques afin de tirer parti des produits et services de Bell pour réduire les émissions de carbone. Cela implique qu'on détermine l'effet potentiel des conditions météorologiques extrêmes sur nos activités en collaboration avec l'équipe Continuité des affaires afin d'évaluer les menaces, les vulnérabilités et les effets sur nos activités, et de mettre au point des plans d'atténuation des risques. Elle surveille les projets de lois, de politiques et de règlement actuels ou à venir sur les changements climatiques qui pourraient affecter l'entreprise et présente ses constatations deux fois par année au CSSESS.

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

Dans le but de soutenir sa politique relative aux changements climatiques et d'atteindre ses objectifs en matière d'émissions de carbone, Bell a créé en 2008 le Conseil de l'énergie, un comité formé de membres de la direction qui relève du CSSESS. Ce comité a pour mandat spécifique de définir et de mettre en œuvre des initiatives d'économie d'énergie touchant notre parc de véhicules, nos immeubles, nos réseaux de télécommunications, notre infrastructure TI et notre programme de déplacements d'affaires.

Nous mettons également en œuvre des mesures incitatives alignées sur nos objectifs environnementaux. Il en est résulté des succès mesurables. Par exemple, en 2016, nous avons économisé 34,05 GWh d'électricité, soit 3 200 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, dans nos immeubles, nos centres de données et nos réseaux, alors même que notre entreprise était en croissance.

Depuis 2004, nous produisons chaque année un rapport sur notre empreinte carbone, nos initiatives de réduction des émissions de carbone et les risques et occasions liés aux changements climatiques par l'intermédiaire du [CDP](#) (organisme anciennement appelé « Carbon Disclosure Project »). Le CDP représente 827 planificateurs financiers, conseillers, gestionnaires d'avoirs et investisseurs institutionnels qui gèrent des actifs dont la valeur totale atteint 100 billions \$ US. BCE a obtenu le statut « Leadership » du CDP et s'est classée parmi les 10 entreprises canadiennes les mieux cotées par le CDP en 2016.

# Émissions de gaz à effet de serre (GES)

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

## Émissions, 2015-2016

(KILOTONNES D'ÉQUIVALENT CO <sub>2</sub> )	DESCRIPTION DE LA PORTÉE	2016	2015	TENDANCES
Portée 1	Émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell	128,88	133,57	↓
Portée 2	Émissions indirectes de GES associées à la consommation d'énergie achetée (électricité, chaleur, vapeur et refroidissement)	174,04	221,66	↓
Portée 3	Autres émissions indirectes de GES liées aux déplacements d'affaires du personnel de Bell	8,05	8,52	↓
<b>Total</b>		<b>310,97</b>	363,75	

## Consommation d'énergie en 2016

	CONSOMMATION EN MWh ÉQUIVALENTS	CONSOMMATION EN GJ ÉQUIVALENTS
Carburant (portée 1)	513 849	1 849 710
Électricité (portée 2)	1 851 603	6 665 236
<b>Total</b>	<b>2 365 452</b>	<b>8 514 946</b>

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

Comparée à 2015, l'empreinte carbone de Bell a reculé de 52,8 kilotonnes (15 %) en 2016. La plus grande part de cette baisse est attribuable aux émissions de portée 2, qui ont diminué de 47,6 kilotonnes. Bien que la consommation d'électricité de Bell soit demeurée assez stable comparativement à 2015, cette diminution est principalement due à la baisse significative des facteurs d'émission en raison des sources d'énergie plus propres.

Sur le plan des émissions de portée 1, nous avons diminué de 2 % la quantité de carburant que nous avons consommée grâce à diverses initiatives, comme une réduction de 5 % du nombre de véhicules dans notre parc automobile. De plus, nous avons abaissé de 11 % la quantité de combustibles fossiles consommés dans nos immeubles et nos génératrices. Globalement, ces mesures nous ont permis de réduire nos émissions de carbone de portée 1 de 4,7 kilotonnes. Nous avons aussi diminué nos émissions de portée 3 de 0,5 kilotonne par l'application de politiques d'entreprise et de mécanismes de contrôle qui limitent les déplacements d'affaires et incitent nos employés à tirer parti de nos services de téléconférence et de vidéoconférence.

L'empreinte carbone de Bell a diminué de 15% en 2016 par rapport à 2015.



## Énergie renouvelable

Au moins 54 %<sup>1</sup> des 1 851 603 MWh d'électricité que nous avons consommés en 2016 provenaient de sources renouvelables comme l'hydroélectricité et l'énergie éolienne, marémotrice et solaire. Là-dessus, l'hydroélectricité a compté pour 96 %. En 2016, le réseau de Bell a aussi généré environ 450 000 kWh d'énergie renouvelable provenant de sources d'énergie éolienne et solaire. Nos neuf systèmes hybrides de piles solaires et de génératrices diesel installés sur nos territoires génèrent 80 000 kWh d'énergie renouvelable par année. Cela nous fait économiser 110 000 litres de diesel (soit environ 200 000 \$) et représente l'équivalent de 308 tonnes de CO<sub>2</sub>.

Pour en savoir plus sur les initiatives d'énergie renouvelable de BCE, veuillez [cliquer ici](#).

## L'objectif d'économie d'énergie de Bell

Quelle que soit la façon dont nous définissons notre cible ultime, le programme d'économie d'énergie de Bell est un facteur important dans l'atteinte de nos objectifs de réduction des émissions. Ce programme est axé sur trois domaines : nos installations, notre parc de véhicules et l'utilisation de la technologie pour limiter le nombre de déplacements. Il accroît aussi notre compétitivité sur le plan des coûts en contrebalançant l'augmentation des coûts énergétiques. L'équipe Bell a fait d'importants progrès à ce chapitre depuis 2008. En réduisant la consommation d'électricité dans nos installations, en améliorant l'efficacité énergétique de notre parc de véhicules et en utilisant les services téléphoniques et les outils de vidéoconférence et de conférence Web pour restreindre nos déplacements d'affaires, nous avons évité l'émission de plus de 55 kilotonnes (kt) d'équivalent CO<sub>2</sub> et économisé plus de 67 millions \$. Le tableau ci-dessous indique les économies cumulatives réalisées dans les trois domaines visés.

### Économies, 2008-2016

	ÉLECTRICITÉ	CARBURANT	DÉPLACEMENTS
Énergie	290,89 GWh	8,02 millions de litres	S. O.
Équivalents CO <sub>2</sub>	31,95 kt	18,85 kt	4,66 kt
Soit l'équivalent de...	<b>l'électricité nécessaire pour alimenter 29 089 foyers pendant un an</b>	<b>145 788 pleins d'essence pour automobiles intermédiaires</b>	<b>7 247 vols en avion d'un bout à l'autre du Canada</b>

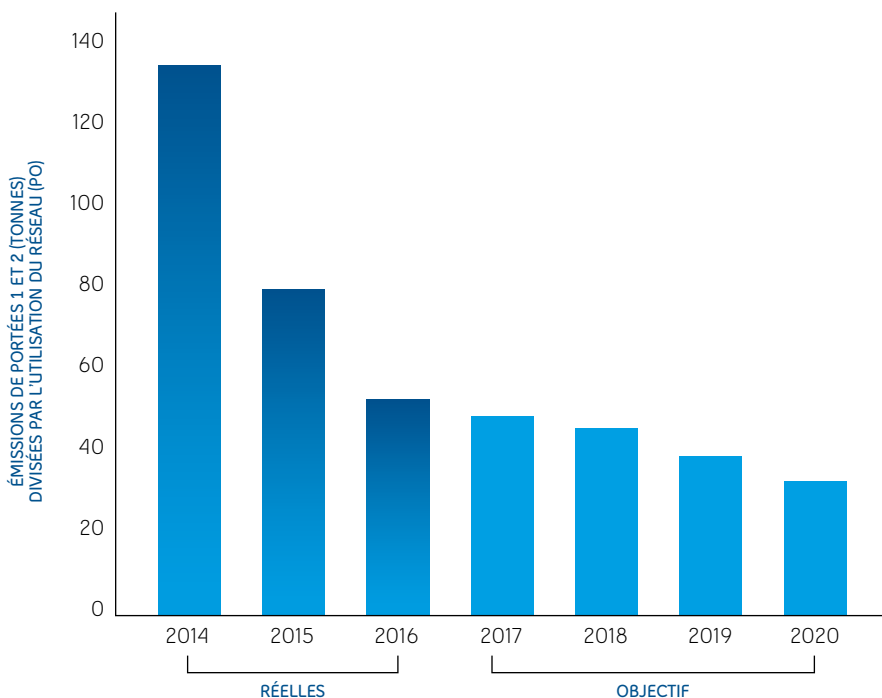
À titre de chef de file reconnu en matière d'environnement, Bell collabore avec le CDP, un organisme mondial qui aide les entreprises à améliorer leurs initiatives de développement durable, et les différents partenaires de l'organisme, tels le WRI (World Resources Institute) et le Groupe AGÉCO, à la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

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

Au moins 54 % des 1 851 603 MWh d'électricité que nous avons consommés en 2016 provenaient de sources renouvelables comme l'hydroélectricité et l'énergie éolienne, marémotrice et solaire.

<sup>1</sup> Selon des calculs fondés sur les données de 2014 relatives à l'électricité au Canada (sommaire et tableaux d'intensité) du Rapport d'inventaire national 1990-2015 publié le 13 avril 2017 sur le site Web de la Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques.

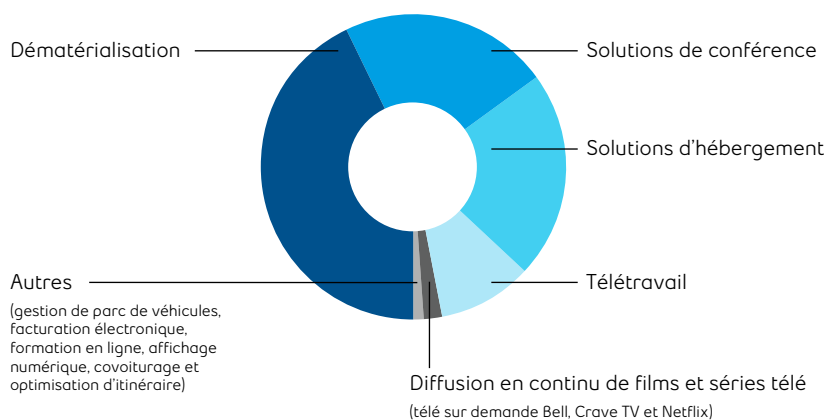
## Objectif de réduction des émissions de GES de Bell



Cette cible d'intensité exprime de façon significative l'empreinte carbone de nos activités d'exploitation et reconnaît la capacité de réduction des émissions de carbone inhérente à nos produits et services. Comme l'a montré la [GeSI](#), l'utilisation des technologies de télécommunications (telles que les services en nuage, la virtualisation, la téléconférence, etc.) aide Bell à lutter contre les changements climatiques en réduisant l'empreinte carbone de ses activités d'exploitation et celle de ses clients. Même si notre consommation d'énergie tend à s'accroître avec le temps, l'utilisation du réseau de Bell, une mesure qui vise à quantifier l'utilisation de nos technologies, augmente beaucoup plus rapidement, ce qui dénote des gains d'efficacité réseau considérables. Depuis 2014, le rapport entre nos émissions de gaz à effet de serre et l'utilisation du réseau s'est amélioré de 61 % en seulement 2 ans.

Même lorsque notre empreinte carbone augmente, nous aidons nos clients à réduire leurs besoins énergétiques, à diminuer leurs émissions de carbone et à accroître leur productivité de multiples façons. À titre d'exemple, nous contribuons à ces gains en hébergeant les serveurs d'entreprise de nos clients dans nos centres de données à haute efficacité énergétique et en reliant leurs différents dispositifs à l'aide de nos services machine à machine (MàM). Les services MàM sont généralement utilisés pour optimiser la gestion des parcs de véhicules, la logistique, la distribution et les procédés de fabrication. Dans le but de comprendre notre impact net sur la charge de carbone à l'échelle planétaire, nous avons mis au point avec Groupe AGÉCO une méthodologie visant à quantifier les avantages environnementaux de nos produits et services. Notre analyse nous a permis de conclure qu'en 2015, les technologies de Bell ont permis à nos clients de réaliser une réduction de leurs émissions de carbone de plus de 780 kilotonnes, ce qui équivaut à plus de deux fois l'ampleur de l'empreinte carbone de notre entreprise. Globalement, il s'agit d'un gain net sur le plan de la charge de carbone planétaire.

## Réduction du carbone attribuable aux technologies de Bell (2015)



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

## Virtualisation

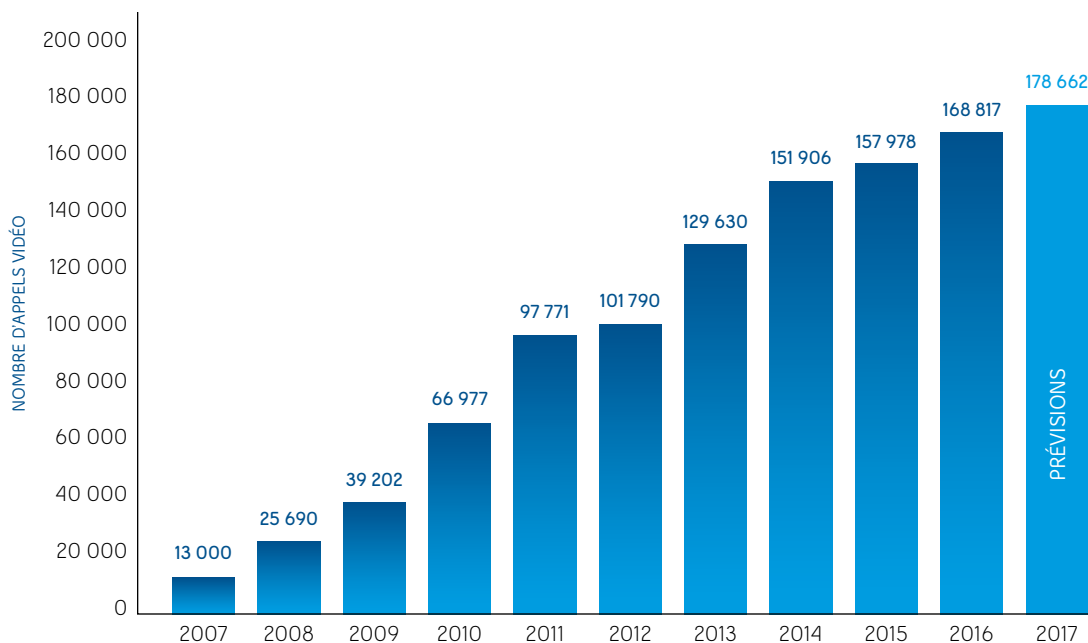
La virtualisation est une approche systématique visant à limiter l'empreinte carbone de nos centres de données en optimisant l'utilisation de l'espace, de l'énergie et des sources de refroidissement par le regroupement de serveurs et des capacités de stockage. En 2016, nous avons retiré l'équivalent de 992 dispositifs dans le cadre de ce programme. Par le regroupement et la virtualisation, à la fin de l'année 2016, nous avons optimisé 67 % de nos serveurs physiques, comparativement à 63 % à la fin de 2015. En 2016, 92 % des serveurs déployés dans notre architecture TI interne étaient virtuels. Cela nous a permis de réduire nos besoins en capitaux et d'économiser environ 3 950 000 kWh, soit assez d'énergie pour chauffer 395 foyers pendant un an. La virtualisation nous a aussi permis de réduire nos émissions de GES de 371 tonnes.

## Solutions de conférence

Les solutions d'audioconférence et de vidéoconférence offrent un moyen rapide, pratique et économique pour permettre à plusieurs personnes de communiquer simultanément, améliorant ainsi l'efficacité et réduisant du même coup la nécessité de se déplacer. Ces solutions, plus particulièrement les services d'audioconférence, offrent aussi d'importants avantages sur le plan de la continuité des affaires en permettant aux membres des équipes de travailler de n'importe quel endroit si un incident les empêche de se rendre à leur lieu de travail habituel.

BELL A DÉPLOYÉ  
1 432 POINTS  
D'EXTRÉMITÉ VIDÉOZONE  
DANS SES BUREAUX

## VideoZone/Croissance du volume d'appels



Bell célèbre en 2017 le 10<sup>e</sup> anniversaire du service VidéoZone, qui est passé de quatre à plus de 1 400 unités à l'échelle du pays, ce qui constitue le plus important déploiement de points d'extrémité de conférence d'entreprise au Canada, avec un taux de croissance annuel d'environ 20 %. En 2016, Bell a ajouté 70 nouveaux points d'extrémité à son réseau VidéoZone. Au cours du printemps de 2017, le service VidéoZone a hébergé sa millionième conférence vidéo.

La vidéoconférence est un outil qui connaît une croissance rapide : on l'utilise 11 fois plus souvent aujourd'hui qu'il y a à peine sept ans. En 2016, les membres de l'équipe Bell ont tenu 168 500 conférences VidéoZone. En supposant qu'une conférence vidéo sur dix permet d'éviter 750 \$ en frais de déplacement, la vidéoconférence, combinée à d'autres facteurs, a permis à Bell d'économiser environ 12,5 millions \$ en 2016. Les membres de l'équipe Bell ont également tenu 1 million de conférences téléphoniques Audiozone l'année dernière.

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

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

Pour en savoir plus sur les initiatives d'économie d'énergie de BCE, veuillez cliquer [ici](#).

# Gestion des réservoirs de produits pétroliers

Les réservoirs de produits pétroliers de Bell jouent un rôle essentiel pour combler les besoins quotidiens de chauffage des installations et comme source d'énergie pour nos génératrices d'urgence. Ces réservoirs constituent des actifs critiques lors de situations d'urgence comme la tempête de verglas de 1998, qui a causé des pannes de courant prolongées dans certains secteurs de la région de Montréal. Nos réservoirs de produits pétroliers sont hors sol ou souterrains. Les réservoirs hors sol constituent l'option de préférence lors des projets d'installation de nouveaux réservoirs ou de remplacement de citernes existantes, car ils sont plus faciles à sécuriser et à inspecter.

Comme nous comprenons les risques environnementaux liés aux différents aspects du stockage (ou de la gestion) des produits pétroliers, nos normes relatives à ces réservoirs excèdent généralement les exigences réglementaires fédérales et provinciales qui s'appliquent à nos activités encadrant l'installation, l'exploitation et le retrait des réservoirs de produits pétroliers. Nos normes surpassent également les exigences en la matière des six États américains où Bell est présente.

Des 3 000 réservoirs de produits pétroliers de Bell, 91 % sont hors sol. Nous gérons et surveillons nos réservoirs de produits pétroliers et l'équipement connexe afin d'en maintenir l'intégrité et de prévenir des déversements accidentels. Nous soumettons chaque réservoir à une inspection annuelle et effectuons des vérifications de conformité selon les exigences de la réglementation. En outre, notre plan rigoureux de gestion de l'équipement comprend les éléments suivants :

**Réduction** (ou optimisation) du nombre de réservoirs et minimisation de l'installation de réservoirs souterrains

**Remplacement** des réservoirs hors sol à paroi simple (d'une capacité supérieure à 4 000 litres et situés à l'extérieur des immeubles) par des réservoirs à double paroi

**Vérification** de l'application rigoureuse du programme d'inspection de l'équipement.

Nous exécutons un plan pluriannuel de remplacement et de mise à niveau des réservoirs de produits pétroliers fondé sur une liste de priorités établie à la suite d'une analyse de risques.

DES 3 000 RÉSERVOIRS DE PRODUITS PÉTROLIERS DE BELL, 91 % SONT HORS SOL

## Gestion des déchets

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

Comme c'est le cas pour sa consommation d'énergie, le modèle d'affaires d'une entreprise a une incidence directe sur la quantité de déchets que cette entreprise produit. Règle générale, les entreprises présentant un niveau plus élevé d'intégration verticale produisent une plus grande proportion de leurs déchets industriels.

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

Dans le but de minimiser la quantité de déchets qu'elle expédie dans les sites d'enfouissement, Bell a mis sur pied plusieurs programmes pour réduire, réutiliser, recycler ou encore utiliser à d'autres fins ses matières résiduelles. En 2016, nous avons augmenté de 2,4 points de pourcentage la quantité de rebuts destinés aux sites d'enfouissement, ce qui signifie que 69 % de nos rebuts ont échappé à l'enfouissement, soit 6 % de moins que notre objectif. Au cours des quatre dernières années, le portrait qui s'est dégagé des données relatives à notre gestion des déchets a été faussé par de nombreux facteurs, dont nos acquisitions stratégiques majeures (Q9 Networks, Astral, Bell Aliant), la croissance du taux de récupération des produits utilisés par nos clients, la réduction de l'utilisation du papier et des matières d'emballage, l'augmentation du nombre de postes de tri des rebuts à l'échelle du pays et le déploiement accéléré des réseaux optiques. À la lumière de cette constatation, nous comprenons que l'heure est venue de revoir nos données sur la gestion des déchets et la façon dont nous les partageons avec l'ensemble de la population.

Dans cet esprit de transparence, nous avons adopté pour 2017 l'objectif d'accroître le niveau de sensibilisation dans chacune de nos fonctions qui génèrent des matières résiduelles et de mettre au point un indicateur qui explique clairement les types de déchets gérés et de quelle façon nous effectuons cette gestion. Nous allons analyser le programme de récupération de nos groupes d'exploitation du réseau afin de repérer des occasions d'améliorer l'efficacité et de faciliter le tri des déchets par les membres de notre équipe. De plus, nous améliorerons les services de recyclage et de compostage dans 32 immeubles administratifs afin de réduire les quantités de déchets destinés à l'enfouissement.

Pour plus de détails sur la gestion des déchets à BCE, veuillez cliquer [ici](#).

EN 2016, BELL A AUGMENTÉ DE 7,2 % LA PROPORTION DE SES DÉCHETS QUI SONT RECYCLÉS



## Gestion écologique des appareils électroniques et des matières dangereuses (batteries)

### Récupération des appareils électroniques utilisés par les clients (2015-2016)

	TENDANCE	QUANTITÉ RECUEILLIE 2016	QUANTITÉ RECUEILLIE 2015
		UNITÉS	UNITÉS
Récepteurs télé	↑	1 103 000	1 010 000
Modems	↑	946 000	925 000
Téléphones mobiles	↑	289 000	210 000
Téléphones sur fil	↓	8 400	10 800
<b>Total</b>	↑	<b>2 346 400</b>	<b>2 155 800</b>
		(TONNES)	(TONNES)
Batteries	↑	31,32	19,93
Accessoires	↓	1,14	4,05
<b>Total</b>	↑	<b>32,46</b>	<b>23,98</b>

Bell offre à ses clients des programmes visant à les aider à protéger l'environnement en leur facilitant le recyclage de produits comme les téléphones mobiles, les modems Bell Internet et les récepteurs Bell Télé. En 2016, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 600 tonnes de matériel électronique.

Bell récupère les téléphones mobiles dans le cadre de deux programmes complémentaires : le programme d'échange de téléphones et le programme Le bac Bell. Le programme **Le bac Bell**, lancé en 2003 et offert dans tous les magasins Bell et Virgin Mobile de même que chez les détaillants La Source participants, a été le premier programme pancanadien établi par une entreprise pour la collecte de téléphones mobiles en vue de leur réutilisation et de leur recyclage. Bell remet les produits nets du programme Le bac Bell à un partenaire de l'initiative de santé mentale Bell Cause pour la cause. Les programmes d'échange de téléphones et Le bac Bell ont évité l'enfouissement de près de 289 000 téléphones en 2016, pour un total de près de 2,2 millions de téléphones mobiles et de 128 tonnes de batteries et d'accessoires depuis 2003.

De plus, Bell participe aux programmes provinciaux de recyclage d'autres types de produits électroniques, comme les tablettes, les casques, les téléviseurs, les ordinateurs et les batteries. Pour en savoir plus sur ces programmes, visitez la page [Bell.ca/recyclage](http://Bell.ca/recyclage) de notre site Web. En matière de gestion écologique des appareils électroniques désuets, Bell a récupéré près de 946 000 modems et plus de 1,1 million de récepteurs de télévision en 2016. Les résultats de la récupération sont difficiles à prévoir et à contrôler, car ils dépendent du rythme auquel les clients remplacent leurs appareils par des modèles plus récents. La récupération dépend souvent du niveau d'activité économique : durant les périodes de récession, les gens sont moins enclins à renouveler leurs appareils et à s'abonner à de nouveaux forfaits. Elle est également liée au comportement des clients. Une étude de l'ACTS montre que 40 % des Canadiens rangent leurs anciens appareils lorsqu'ils font l'acquisition de nouveaux téléphones mobiles. Puisque la décision d'un client de retourner un appareil et le moment où il le fait sont indépendants de notre volonté, nous continuons d'évaluer comment nous pouvons fixer des indicateurs de rendement raisonnables et réalisables pour la récupération des produits usagés qui tiennent compte du peu de contrôle que nous avons sur le comportement du public.

### Autres programmes environnementaux

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

Ces programmes sont intégrés aux unités d'affaires et aux filiales de Bell et sont administrés par des coordonnateurs en environnement locaux. Chaque coordonnateur en environnement présente les plans d'action et rend compte de leurs résultats au groupe Responsabilité d'entreprise et environnement tout au long de l'année. Ces programmes constituent la base de notre système de gestion environnementale certifié ISO 14001, la norme de gestion environnementale la plus reconnue à l'échelle mondiale. Grâce à nos efforts diligents pour améliorer constamment nos systèmes et nos processus en matière d'environnement, nous avons obtenu le renouvellement de cette certification depuis sept années consécutives. Pour plus de détails sur notre système de gestion environnementale, veuillez cliquer [ici](#).

BELL A DÉTOURNÉ  
DES SITES  
D'ENFOUISSEMENT  
PLUS DE  
**2 600**  
TONNES DE MATÉRIEL  
ÉLECTRONIQUE

**2,9 MILLIONS**

DE CONNEXIONS DIRECTES  
PAR FIBRE OPTIQUE DANS  
DES RÉSIDENCES ET DES  
ENTREPRISES D'ICI  
LA FIN DE L'ANNÉE

LES SERVICES SUR FIL  
BASÉS SUR LA FIBRE OPTIQUE  
DE BELL COUVRERAIENT

**8,3 MILLIONS**

DE RÉSIDENCES ET D'ENTREPRISES  
EN ONTARIO, AU QUÉBEC ET  
AU CANADA ATLANTIQUE

# Économie et société





Bell est un moteur de l'économie canadienne. Nous investissons dans les gens en employant partout au pays des milliers de Canadiens hautement qualifiés dans un large éventail de disciplines, y compris les sciences, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques. Nous faisons partie intégrante de l'écosystème numérique du Canada, tant à titre de partenaire que de fournisseur, et nous investissons plus que toute autre entreprise de communications canadienne dans les réseaux large bande et la R et D. L'infrastructure à large bande évoluée de Bell fournit aux Canadiens une base robuste et dynamique pour participer à une économie mondiale prospère à l'avenir et y devenir des chefs de file.

## Stimuler l'innovation et la croissance économique

### Promouvoir les compétences et l'expérience numériques

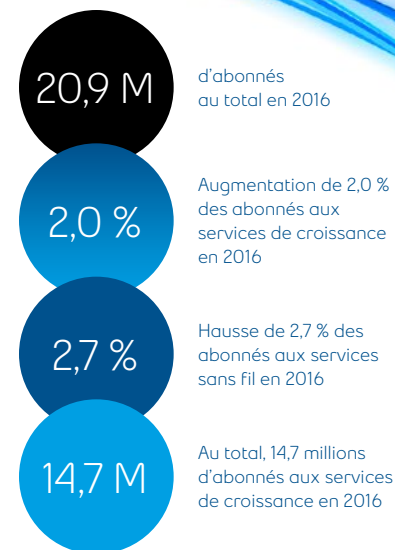
Pour assurer la prospérité à long terme du pays, les Canadiens doivent pouvoir accéder à des réseaux à large bande évolués. Cette infrastructure vitale du 21<sup>e</sup> siècle soutient les économies numérique, de l'information et de la connaissance du Canada, qui créent des emplois bien rémunérés et hautement qualifiés en plus d'assurer aux Canadiens un accès aux nouvelles technologies et à d'autres applications en ligne novatrices.

La mise sur pied de réseaux de pointe et la prestation de services évolués exigent des compétences du 21<sup>e</sup> siècle en ingénierie, en développement de logiciels, en informatique décisionnelle, en analytique de données, en sécurité, en gestion des applications, en installation, en maintenance et réparation, en vente, en marketing, en finances, en comptabilité, en planification et en soutien de la clientèle. Qu'il s'agisse de concevoir et d'installer des réseaux, de tester et de déployer de nouvelles fonctionnalités ou d'aider les Canadiens à tirer le maximum des technologies actuelles, l'équipe Bell, forte de plus de 48 000 membres, contribue à ouvrir la voie.

### Développer un écosystème numérique

Bell est au cœur d'un vaste cercle d'innovateurs, de créateurs et de bâtisseurs canadiens. Les complexités inhérentes aux réseaux, aux services et aux appareils de communications d'aujourd'hui nécessitent la participation d'un large éventail de partenaires et de fournisseurs – des entreprises de toutes tailles qui fournissent de nouvelles et de meilleures méthodes pour déployer la fibre optique, répondre aux besoins réseau sans cesse croissants et produire et diffuser du contenu numérique.

On ne saurait trop insister sur l'importance de cet écosystème pour l'économie canadienne. Les milliards de dollars que Bell investit chaque année contribuent à construire et à soutenir le secteur canadien des technologies de l'information et des communications (TIC), qui injecte pour sa part plus de 70 milliards \$ chaque année dans l'économie. En fait, dans le secteur canadien des TIC, qui compte plus de 850 000 professionnels, ce sont les professions liées aux communications numériques qui ont connu la plus forte croissance en 2016<sup>1</sup> :



<sup>1</sup> Conseil des technologies de l'information et des communications, Bulletin trimestriel sur le marché du travail des TIC au Canada – T3 2016.

Ces professionnels des TIC aident Bell et ses partenaires et fournisseurs à concevoir, à construire et à améliorer nos réseaux et les services que nous offrons. De plus, l'effet positif de nos investissements sur le marché de l'emploi s'étend bien au-delà des TIC. On estime en effet que chaque tranche de 1 milliard \$ investie par Bell dans le déploiement de nouveaux réseaux optiques soutient jusqu'à 19 000 emplois dans l'ensemble de l'économie canadienne<sup>1</sup>.

## Information financière

(EN MILLIONS \$)	2016	2015	2014
Produits d'exploitation	21 719	21 514	21 042
Coûts d'exploitation	12 931	12 963	12 739
Salaires, et impôts et avantages connexes	4 016	4 224	4 351
Paiements aux fournisseurs de capitaux (dividendes aux porteurs d'actions ordinaires de BCE et paiements d'intérêts)	3 187	3 080	2 800
Impôt sur le résultat et autres charges fiscales payés	565	672	743
Dépenses d'investissement	3 771	3 626	3 717

## Réseaux évolués

Bell est l'entreprise canadienne qui investit le plus dans les réseaux à large bande. Dans le cadre de son programme d'investissement de 3,7 milliards \$ en 2016, Bell a poursuivi l'expansion de la zone de couverture de ses services sur fil basés sur la fibre optique. À la fin de l'année, cette zone englobait 8,3 millions de résidences et d'entreprises en Ontario, au Québec et au Canada atlantique, et comptait 2,9 millions d'emplacements clients disposant d'une connexion directe par fibre optique. Des tests de performance large bande réalisés en 2016 pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) montrent que les services Fibe fournis sur le réseau large bande entièrement optique de Bell dépassent les vitesses de téléchargement annoncées par une marge supérieure à celle de tout autre fournisseur de services Internet. Ces tests montrent aussi que les services sur réseau de fibre jusqu'au domicile (FTTH) comme Fibe présentent les temps d'attente et les taux de perte de paquets les plus faibles comparativement à toutes les autres technologies large bande sur fil déployées par les autres fournisseurs de services Internet au Canada<sup>2</sup>.

Bell est également demeurée en tête dans le secteur des services sans fil, tirant parti des fréquences radio acquises auprès du gouvernement du Canada au coût de 2,6 milliards \$ depuis 2001 pour rendre son réseau LTE accessible à 97 % du territoire canadien à la fin de 2016. Le réseau LTE de Bell a été classé le plus rapide au Canada par deux grands analystes indépendants, le magazine *PCMag* faisant remarquer que le réseau LTE de Bell offrait des vitesses de transmission moyennes deux fois supérieures à celles des télécommunicateurs sans fil les mieux cotés aux États-Unis<sup>3</sup>. En outre, 73 % des Canadiens avaient accès au réseau LTE Advanced de Bell, qui fournit des vitesses de transmission de données pouvant atteindre 335 mégabits par seconde (Mbit/s), avec une vitesse de téléchargement moyenne attendue de 25 à 100 Mbit/s.

La plupart des investissements de Bell sont consacrés à l'expansion et à l'amélioration de la performance de nos réseaux optiques large bande et de nos réseaux sans fil de pointe qui nous permettent d'offrir les services que nos clients veulent et dont ils ont besoin, depuis la télévision IP jusqu'aux services de données mobiles en passant par l'accès Internet haute vitesse. Le résultat? De meilleurs services de communications offerts dans tous les secteurs de l'économie canadienne qui améliorent la performance, créent de nouvelles occasions d'affaires et favorisent un avenir numérique encore plus fort.

## Soutenir l'innovation

Les réseaux évolués sont à la fois des appuis et des tremplins pour l'innovation. Leur construction génère d'immenses avantages économiques, les fournisseurs de réseaux, leurs partenaires et leurs fournisseurs unissant leurs efforts pour concevoir, acheter et déployer des composantes matérielles et logicielles novatrices. Les techniques et l'équipement de creusage de tranchées, de construction de tours, de configuration d'immeubles et d'installation d'équipement électronique sophistiqué le long des corridors numériques continuent d'évoluer et de s'améliorer.

Ces changements ouvrent la voie à de nouveaux appareils et à de nouvelles fonctionnalités comme le modem Borne universelle 3000, qui offre le service Wi-Fi à domicile le plus puissant au Canada, et le premier service de télévision IP entièrement sans fil, Télé Fibe, et son enregistreur Partout chez vous 4K sans fil. Bell a lancé ces deux innovations en 2016.

Dans le cadre de son programme d'investissement de 3,7 milliards \$ en 2016, Bell a poursuivi l'expansion de la zone de couverture de ses services sur fil basés sur la fibre optique. À la fin de l'année, cette zone englobait 8,3 millions de résidences et d'entreprises en Ontario, au Québec et au Canada atlantique.

1 Singer, H., « Economic Impact of FTTH Deployment in Toronto » (*Impact économique du déploiement de la FTTH à Toronto*)

2 Analyse SamKnows du rendement de la large bande au Canada, mars et avril 2016

3 PCMag, « Fastest Mobile Networks Canada 2016 » (*Réseaux mobiles les plus rapides au Canada en 2016*).

Elles sont le produit de l'écosystème créé par des entreprises qui recherchent et découvrent sans relâche de nouvelles façons de tirer parti des réseaux émergents. Par exemple, en 2016, Bell a travaillé avec des entreprises d'envergure comme Microsoft et Apple pour livrer de nouveaux services novateurs aux entreprises et aux consommateurs canadiens. Bell a également collaboré avec des organisations mondiales comme la Global M2M Association pour améliorer l'itinérance internationale et la gestion de l'Internet des objets. En outre, de plus petites entreprises canadiennes jouent un rôle clé dans le développement du service Télé Fibe de Bell, le service de télévision le mieux coté au Canada, en rendant possibles des premières canadiennes comme la diffusion en direct d'émissions en 4K, le lancement de la fonction Rejouer et d'autres nouvelles fonctions intelligentes, comme l'application Télé Fibe, qui évolue sans cesse.

Bell adopte aussi des technologies canadiennes novatrices dans un autre domaine où elle est un chef de file national : le développement de produits et de services d'accessibilité. En 2016, Bell a lancé une nouvelle gamme de produits et services destinés à rendre les communications mobiles plus accessibles aux personnes handicapées. Parmi ces innovations figure l'appareil Tecla, un dispositif mains libres destiné aux personnes à mobilité réduite dans le haut du corps conçu et fabriqué à Toronto par l'entreprise canadienne en démarrage Komodo OpenLab.

Certaines innovations influent directement sur la performance économique tandis que d'autres créent de nouveaux débouchés pour les petites et les grandes entreprises. Mais ce qui compte le plus pour le Canada et les Canadiens, c'est que de nombreuses autres innovations seront lancées sur le marché à mesure que Bell continue d'investir des milliards de dollars dans ses activités ainsi que des centaines de millions de dollars dans la recherche et le développement (R et D).

## Recherche et développement

La position de chef de file de Bell en innovation au chapitre des services découle du fait que l'entreprise est depuis longtemps le plus important investisseur en recherche et développement dans le secteur des communications au Canada. Les dépenses en R et D correspondent aux sommes consacrées chaque année par Bell pour mettre au point de nouveaux produits et services. Ces investissements nous permettent de continuer de fournir à nos clients les produits et services les plus récents, qui se comparent à ce qui se fait de mieux dans le monde, et de rehausser la productivité de nos activités d'exploitation. Ils aident aussi à alimenter un cycle positif d'innovation et de croissance chez nos partenaires et nos fournisseurs.

En 2015, Bell a investi 530 millions \$ en R et D, plus que tout autre fournisseur de services de communications au pays<sup>1</sup>. En 2016, Bell a axé davantage ses investissements en R et D sur la transition vers les réseaux définis par logiciel (SDN), qui feront progresser la connectivité tant sur fil que sans fil à l'avenir. Les nouvelles plateformes réseau aux capacités définies par logiciel peuvent s'adapter plus efficacement aux besoins des consommateurs et des entreprises et jouent aussi le rôle de tremplins d'innovation supplémentaire afin de mieux gérer les nouvelles applications réseau qui exigent la transmission d'importants volumes de données comme la vidéo 4K et de nombreuses autres applications de divertissement, éducatives et médicales. En compagnie d'Orange, S.A., Bell collabore avec AT&T Inc. au développement de cette nouvelle approche réseau<sup>2</sup>.

En collaboration avec Nokia, Bell a également mené le premier essai au Canada de la technologie sans fil de cinquième génération (5G). Cet essai, réalisé dans l'un des trois centres d'innovation en technologies des services sans fil de Bell, a permis d'atteindre des vitesses de transmission de données soutenues six fois supérieures à celles offertes par les réseaux 4G les plus rapides au Canada<sup>3</sup>. La technologie 5G, dont on prévoit le déploiement à grande échelle au cours des quatre à six prochaines années, fournira les vitesses et la capacité nécessaires pour répondre aux exigences des consommateurs en matière de diffusion vidéo et d'applications liées à l'Internet des objets.

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



1 *Research Infosource, Top 100 Corporate R&D Spenders, 2016 (100 principaux investisseurs en recherche et développement en 2016). Les données de recherche sur la R et D accusent généralement un an de retard sur les résultats financiers*

2 *Communiqué de presse d'AT&T, « Bell Canada Testing AT&T's Open Source ECOMP Platform for Building Software-Defined Network Capabilities » (Bell Canada met à l'essai la plateforme à code source libre ECOMP d'AT&T pour créer des capacités réseau logicielles), 15 décembre 2015*

3 *Communiqué de presse de BCE, « Bell et Nokia procèdent au premier essai canadien de la technologie mobile 5G ».*

## Soutenir le contenu canadien

Le rôle de Bell dans la création d'occasions de développement économique grâce à ses investissements va bien au-delà de l'accès aux réseaux et aux services large bande évolués. En 2016, l'équipe Exploitation de Bell Média a investi environ 1 milliard \$ pour soutenir la production et la distribution de contenu canadien. Ces investissements fournissent du travail à des comédiens, à des personnalités de la radio et de la télévision, à des techniciens, à des auteurs-producteurs, à des réalisateurs, à des artistes et à des artisans canadiens, ainsi qu'à de nombreux autres spécialistes et fournisseurs du Canada du secteur des médias. Ils contribuent aussi à ce que le talent et l'expertise des Canadiens atteignent les auditoires locaux, nationaux et internationaux par la télévision, la radio et les plateformes de diffusion en ligne.

En tant que l'un des plus importants supports du secteur du cinéma, de la télévision et de la musique par le financement du développement, et à titre de vitrine des talents canadiens, Bell Média soutient également des partenariats et des activités qui rehaussent l'industrie canadienne et fournissent aux talents canadiens des occasions de réussite tant sur le plan artistique que commercial.

En 2016, l'équipe Exploitation de Bell Média a investi environ 1 milliard \$ pour soutenir la production et la distribution de contenu canadien.

## Gérer la chaîne d'approvisionnement

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

Nous faisons affaire avec un nombre limité de fabricants, dont certains dominent le marché mondial.

En raison de la multiplication des mécanismes d'approvisionnement et de distribution à l'échelle mondiale dans l'industrie des solutions de services d'affaires, les entreprises de ce secteur doivent être au fait des problèmes environnementaux et liés aux droits de la personne pouvant survenir dans leur chaîne d'approvisionnement.

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

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

### Responsabilité des fournisseurs

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

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

Pour en savoir plus sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement, veuillez cliquer [ici](#).

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

### Contrôle préalable des produits

Au-delà de l'approche fournisseur à l'égard des pratiques d'affaires responsables, nous nous attardons aussi à des produits particuliers par l'intermédiaire de notre programme de critères de durabilité, dont nous étendons constamment le champ d'application. Nos récepteurs Télé Fibe et nos modems sont homologués [ENERGY STAR](#), un programme volontaire gouvernement-entreprises qui certifie que les produits atteignent un niveau supérieur d'efficacité énergétique et font également l'objet d'examen complémentaires selon des critères sociaux et environnementaux.

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

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

## Minerais de conflit

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

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

En 2011, nous avons demandé à nos principaux fournisseurs d'équipements électroniques de mettre en œuvre des processus et des mécanismes de contrôle afin d'éviter d'utiliser de tels minerais, qui peuvent contribuer directement ou indirectement au financement ou à l'avancement de groupes armés en RDC ou dans des pays voisins, dans les produits qu'ils fournissent à Bell. Nous entretenons maintenant un dialogue continu à ce sujet avec nos fournisseurs dans le cadre du processus de négociation contractuelle.

Nous suivons également de près les développements liés aux minerais de conflit à titre de membre de la GeSI, qui soutient les initiatives visant à améliorer la transparence et la traçabilité des minerais dans le processus d'approvisionnement au moyen du programme de fonderies sans conflit mis en œuvre par la GeSI et le groupe de travail sur les industries extractives de l'EICC.

## Électrification des transports

Les données indiquent que le remplacement des moteurs à explosion par des moteurs électriques dans les véhicules contribuera à l'atteinte de l'objectif du gouvernement fédéral visant à améliorer la qualité de l'air en réduisant les émissions de gaz à effet de serre (GES) de 17 % d'ici 2020 et de 30 % d'ici 2030, par rapport aux niveaux de 2005<sup>1</sup>.

Rien qu'au Québec, par exemple, le remplacement d'un million de voitures à essence par des voitures électriques réduirait les émissions de 3,4 millions de tonnes par année.

Bell appuie la politique du gouvernement du Québec visant à porter à 100 000 unités d'ici 2020 le parc de véhicules hybrides et rechargeables. Dans le cadre du programme « Branché au travail » du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles, nous avons installé 42 bornes de recharge pour les véhicules des membres de l'équipe dans les immeubles de Bell au Québec (6 bornes à Québec et 36 à Montréal). Ces bornes, que les membres de l'équipe Bell peuvent utiliser gratuitement, tirent parti de la technologie de l'Internet des objets de Bell Mobilité.



Véhicule hybride rechargeable C-Max de Ford utilisé par Bell.



Bornes de recharge dans un immeuble de Bell.

<sup>1</sup> [http://www.fsds-sfdd.ca/index\\_fr.html#/fr/detail/all/sector:Transportation](http://www.fsds-sfdd.ca/index_fr.html#/fr/detail/all/sector:Transportation)

# Aider les Canadiens à célébrer les événements marquants

## Bell souligne le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada, le 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal et le 100<sup>e</sup> anniversaire de la bataille de la crête de Vimy.

L'année 2017 est un jalon important pour le Canada : elle marque les 150 ans de la Confédération, les 375 ans de Montréal et les 100 ans de la bataille de la crête de Vimy, un moment déterminant dans la définition de la nation canadienne.

Bell prend part de façon importante à toutes ces commémorations.

### Souvenons-nous

Afin de rendre hommage au courage et au sacrifice des soldats canadiens qui ont livré et remporté la bataille de la crête de Vimy en 1917, une délégation de Bell s'est jointe au gouverneur général et au premier ministre du Canada lors des cérémonies qui ont eu lieu en avril 2017 pour marquer le 100<sup>e</sup> anniversaire de cette victoire. La cérémonie, animée par Lisa LaFlamme, chef d'antenne principale et rédactrice en chef, a été télédiffusée par CTV News d'un océan à l'autre.

Plus de 3 600 soldats canadiens, dont sept membres de l'équipe Bell, ont donné leur vie lors de cette bataille souvent citée comme le catalyseur d'une nouvelle identité nationale pour les Canadiens.

Notre délégation a également participé à l'inauguration du Centre d'accueil et d'éducation de Vimy, que Bell commandite par l'intermédiaire de son partenariat avec la Fondation Vimy. Les noms de 16 autres membres de l'équipe Bell (13 de Bell Canada, deux de MTS et un d'Aliant) qui ont péri au combat durant la Première Guerre mondiale, mais qui n'ont pas de tombe connue, sont inscrits sur le Mémorial national du Canada à Vimy.

### Joyeux 150<sup>e</sup> anniversaire, Canada!

Pour le 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada, Bell est le premier partenaire principal et le partenaire média officiel des fêtes organisées dans la capitale nationale. Nous aurons l'occasion de mettre en évidence nos réseaux sans fil et de fibre optique large bande et nos grandes propriétés médias pour offrir à tous les Canadiens un accès incomparable aux festivités d'Ottawa 2017 sur divers écrans et plateformes.

Nous pourrions compter sur la forte présence de Bell Média à Ottawa et sur la portée nationale de ses réseaux pour offrir à chaque Canadien la possibilité de participer à la plus grande fête d'anniversaire jamais organisée dans notre pays.

Nous ajouterons aussi une expérience multimédia dans une des stations du nouveau système léger sur rail de la capitale, ainsi qu'une application qui permettra aux utilisateurs de participer par des moyens numériques à des activités spéciales organisées partout dans la ville. Nous appuyons aussi le kiosque mobile Ottawa 2017 que l'on pourra voir lors de nombreuses activités organisées à divers endroits de la région.

### Bon anniversaire, Montréal!

À titre de partenaire de **Montréal 375**, Bell appuie plusieurs des activités qui souligneront cet anniversaire important en 2017, notamment une exposition de l'histoire de la téléphonie au musée Pointe-à-Callière qui sera présentée jusqu'en janvier 2018.

L'exposition, mise sur pied en partenariat avec Pointe-à-Callière, cité d'archéologie et d'histoire de Montréal, présente l'histoire de la téléphonie, de ses débuts en 1874 jusqu'à aujourd'hui, à l'aide de pièces tirées de la riche collection historique de Bell. L'exposition **Allô, Montréal!** regroupe 250 objets et photographies, documents et films d'archive illustrant non seulement l'évolution de la téléphonie, mais aussi l'impact social du téléphone et des technologies connexes.



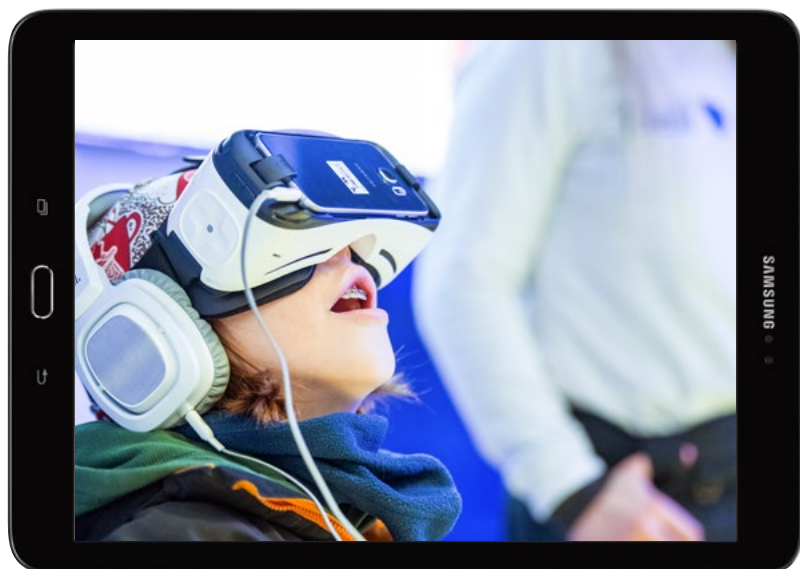
Cette photographie a été prise lors des cérémonies commémoratives officielles tenues en avril 2017 en France.



Entrée de l'exposition Allô, Montréal!, qui donne une seconde vie à une gamme de téléphones mobiles anciens et plus récents destinés au recyclage.

## Pour un avenir meilleur

En tant que plus grande entreprise de communications au pays, Bell est déterminée à tirer parti de ses ressources considérables pour stimuler le progrès de la société canadienne. Que ce soit en soutenant la mise en œuvre de moyens de transport produisant moins de GES, en aidant les communautés à mieux comprendre les mesures de protection relatives aux communications sans fil ou en s'assurant que tous nos fournisseurs appliquent les mêmes normes strictes d'éthique commerciale, notre approche témoigne des valeurs des membres de notre équipe qui, collectivement autant qu'individuellement, souhaitent que notre société continue de s'améliorer.





---

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

---

Pour 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).

---

### Marques de commerce

Les marques de commerce ci-dessous, citées et utilisées dans le présent rapport, appartiennent à, ou sont utilisées sous licence par BCE Inc., ses filiales, ses partenariats, ses entreprises associées, ou d'autres entités dans lesquelles nous détenons une participation. BCE est une marque de commerce de BCE Inc.; Aliant, Bell, Bell Canada, Centre Bell, Bell Internet, Bell Lightbox, Bell Média, Bell Mobilité, Bell Télé, Fibe, FibreOP, Cause pour la cause et Q9 sont des marques de commerce de Bell Canada; Astral, Astral Media, Astral Affichage, BNN, Canal D, Canal Vie, CraveTV, CTV, CTV News Channel, Much, Super Écran, Space et M The Movie Network et TMN sont des marques de commerce de Bell Média Inc.; Cablevision est une marque de commerce de Cablevision du Nord de Québec inc.; Discovery est une marque de commerce de Discovery Communications, LLC; Expertech est une marque de commerce d'Expertech Bâtisseur de réseaux inc.; EZ Rock est une marque de commerce de Bell Média Radio, G.P.; Glentel, la cabine T sans fil, Sans fil etc. et Wave sans fil sont des marques de commerce de Glentel Inc.; HBO Canada est une marque de commerce de Home Box Office Inc.; iHeartRadio est une marque de commerce de iHM Identity, Inc.; MLSE, Toronto C, Toronto Maple Leafs, Toronto Marlies et Toronto Raptors sont des marques de commerce de Maple Leaf Sports & Entertainment Partnership; Les Canadiens de Montréal est une marque de commerce de Club de hockey Canadien, Inc.; A et Dessin sont des marques de commerce d'Argonauts Holdings Limited Partnership; MTV est une marque de commerce de Viacom International Inc.; NorthwesTel est une marque de commerce de NorthwesTel Inc.; Showtime et Dessin sont des marques de commerce de Showtime Networks Inc.; Télébec est une marque de commerce de Télébec, Société en commandite; La Source est une marque de commerce de La Source (Bell) Électronique Inc.; TSN et RDS sont des marques de commerce de The Sports Network Inc.; Virgin Mobile et Virgin Radio sont des marques de commerce de Virgin Enterprises Limited.

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

© BCE Inc., 2017. Tous droits réservés.

