

Aujourd'hui avec / la responsabilité d'entreprise / le service Internet en zone rurale / la gestion des déchets / le service à la clientèle / l'accès sans fil / les emplois / les solutions de collaboration / les villes intelligentes / l'IdO / l'inclusion du numérique / les réseaux virtuels / la réduction des gaz à effet de serre / les voitures connectées / la recherche et le développement / le leadership en matière d'environnement / la gouvernance / la programmation locale / la santé et la sécurité / les services gérés / la diversité / la recharge des véhicules électriques / la santé mentale / la sécurité d'entreprise / l'efficacité des entreprises / la sécurité publique / le système de gestion environnementale / le développement durable / la connectivité des succursales / les vitesses large bande / l'innovation / l'énergie renouvelable / l'efficacité énergétique / les communications unifiées / les centres de données / l'informatique en nuage / la gestion du risque / les maisons intelligentes / les dividendes / la protection de la vie privée / la sécurité / **la vie est Bell.**

Aperçu de BCE

Membres de l'équipe	L'un des meilleurs employeurs au Canada pour les jeunes Meilleur employeur	Plus de 1 000 étudiants embauchés dans tout le Canada 1 000	Plus de 12 500 nouveaux membres embauchés dans notre équipe 12 500	79 % des membres de l'équipe ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell 79%
Clients	Plus de 22 millions de connexions d'abonnés à l'ensemble de nos services 22 millions	Investissements de 3,97 milliards \$ 3,97 milliards \$	Virgin Mobile Canada s'est classée au premier rang pour le taux global de satisfaction à l'égard du service à la clientèle dans l'étude 2018 de J.D. Power sur le service à la clientèle des services sans fil Numéro 1	Premier fournisseur de services Internet au Canada à offrir des vitesses d'accès de 1,5 gigabit par seconde (Gbit/s) 1,5 Gbit/s
Communauté, économie et société	L'engagement de Bell Cause pour la cause envers la santé mentale des Canadiens a atteint 100 695 763,75 \$ 100 695 763,75 \$	Bell investit plus de 500 millions \$ par année dans la recherche et le développement 500 millions \$	28 centres de données sécurisés d'un océan à l'autre 28	Les membres de l'équipe Bell ont accès à un réseau de 89 bornes de recharge de véhicules électriques dans les immeubles de Bell 89
Environnement	Bell a été nommée l'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada par Mediacorp Respect de l'environnement	Production de 170 000 kWh d'énergie renouvelable à partir de sources solaires et éoliennes 170 000 kWh	Récupération de 7 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés depuis 2016 7 millions	Système de gestion environnementale certifié conforme à la norme ISO 14001 depuis 2009 ISO 14001

Favoriser le leadership du Canada dans le secteur des communications grâce à une stratégie d'innovation et d'investissements responsables

À Bell, nous sommes honorés d'être le chef de file du secteur canadien des communications, et nous sommes fiers de notre réputation, celle d'une entreprise publique bien gouvernée et dévouée envers ses clients, ses actionnaires, les membres de son équipe et les collectivités où elle exerce ses activités.

L'objectif de Bell est d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada, et nous comptons y parvenir grâce à l'exécution diligente de nos six impératifs stratégiques : investir dans les réseaux et les services large bande, accélérer le sans-fil, tirer meilleur parti du sur-fil, accroître notre leadership dans les médias, améliorer le service à la clientèle et établir une structure de coûts concurrentielle.

Notre leadership au chapitre de l'innovation et la rentabilité de nos investissements jouent un rôle fondamental dans notre capacité d'offrir des services de communications large bande de calibre mondial à nos clients et d'assurer notre succès continu dans un marché dynamique et extrêmement concurrentiel. Nous privilégions une stratégie fondée sur des normes rigoureuses en matière d'éthique et d'exploitation, et qui se caractérise par une forte culture de responsabilité. Cette stratégie nous permet de garantir la croissance durable de notre entreprise tout en contribuant à la prospérité sociale, technologique et économique du pays.

Investir dans l'avenir des réseaux large bande au Canada

Bell investit plus que toute autre entreprise de communications canadienne dans le déploiement de réseaux, la recherche et le développement de produits et de services, et la création de contenu original. Nos investissements annuels de quelque 4 milliards \$ en 2018 permettent d'offrir aux entreprises et aux consommateurs canadiens des connexions large bande rapides et fiables, ainsi que des médias et des services exclusifs qui tirent pleinement parti de la vitesse, de la capacité et de la fiabilité de nos réseaux optiques et sans fil.

À l'aide de la technologie de fibre optique large bande, nous redéfinissons la zone de couverture de nos services sans fil traditionnels, pour offrir aux consommateurs les vitesses Internet les plus rapides et des services télé de prochaine génération, et pour proposer aux entreprises canadiennes de toutes nouvelles façons d'améliorer leur innovation et leur productivité. Nous sommes rendus environ à la moitié d'un projet historique de déploiement de la fibre optique, et nous desservons plus de 4,7 millions de foyers et d'établissements commerciaux répartis dans sept provinces.

Notre réseau sans fil LTE Advanced couvre plus de 91 % de la population canadienne (la couverture globale du réseau LTE dépasse les 99 %) et donne accès à des vitesses de transmission de données extrêmement rapides. Bell continue d'être à l'avant-garde de l'innovation des services sans fil, comme

en témoignent les essais poussés des services sans fil de cinquième génération (5G), le lancement du service prépayé économique Lucky Mobile et le déploiement rapide de la technologie du service Internet résidentiel sans fil, qui devrait fournir un accès Internet large bande à 1,2 million de foyers situés dans des petites villes et des collectivités rurales.

Services et contenu novateurs

Dans chaque secteur du marché des communications, Bell est un exemple à suivre en matière de développement de services. Nous sommes derrière une vaste gamme de nouveaux services Internet des objets (IdO) et nous soutenons plusieurs secteurs verticaux clés, comme ceux du transport, de la fabrication et de l'agriculture, à l'aide de solutions de gestion de données révolutionnaires. Nous collaborons aussi avec des gouvernements en mettant à leur disposition notre plateforme exclusive pour villes intelligentes, et nous offrons aux consommateurs des services novateurs de voiture connectée et de maison intelligente.

Par ailleurs, le réseau optique de Bell permet de proposer de nouveaux services à l'intention des consommateurs, comme notre puissant service Wi-Fi Partout chez vous et le populaire service de diffusion continue en direct Alt Télé. Le lancement du tout nouveau service Crave, qui donne accès à la programmation inégalée de marques comme HBO, Showtime et Starz, de même qu'à des options de visionnement en continu des chaînes sportives RDS et TSN, garantira le leadership de Bell Média dans le domaine des services multimédias.



Bell exécute son impératif stratégique concernant le service à la clientèle en mettant l'accent sur des outils libre-service mobiles et en ligne, comme sa populaire application MonBell primée, afin de réduire le volume d'appels aux centres d'appels et d'améliorer l'efficacité globale du service. De plus, grâce à la nouvelle application Gérez votre rendez-vous, nous donnons aux consommateurs la possibilité de planifier eux-mêmes l'installation de leur service – une option qui vient soutenir le taux de satisfaction de la clientèle de 94 % pour le travail effectué par les techniciens.

Leadership en santé mentale

Lancée en 2010 pour combattre la stigmatisation entourant la maladie mentale et favoriser la prise de mesures axées sur l'accès aux soins, la recherche et le leadership en milieu de travail, Bell Cause pour la cause collabore avec plus de 900 organismes partenaires de toutes les régions du pays afin de faire avancer la cause de la santé mentale au Canada.

Nous avons continué de financer des initiatives de soins et de recherche, en versant de nouveaux dons substantiels et en doublant le montant de notre contribution aux programmes locaux par l'entremise du Fonds communautaire Bell Cause pour la cause. En outre, notre plus récente Journée Bell Cause pour la cause a mobilisé plus de gens que jamais dans la lutte contre la stigmatisation. Depuis la première Journée Bell Cause pour la cause, nous avons enregistré plus d'un milliard d'interactions de soutien dans les médias sociaux et d'autres plateformes, et la contribution financière de Bell aux programmes de santé mentale dépasse maintenant le cap des 100 millions \$.

Dans notre propre milieu de travail, nous continuons de prêcher par l'exemple. Première entreprise canadienne à adopter la Norme nationale sur la santé et la sécurité

psychologiques en milieu de travail, Bell a considérablement accru la couverture des avantages sociaux offerts aux membres de l'équipe et à leurs familles. Par ailleurs, elle collabore avec d'autres entreprises pour les aider à mettre en place leurs propres programmes de santé mentale en milieu de travail.

Une équipe diversifiée et hautement performante

Notre équipe de plus de 52 000 employés assure plus de 22 millions de connexions clients dans l'ensemble des provinces et territoires du pays. Constamment classée parmi les meilleurs employeurs au Canada, par exemple à titre d'employeur de premier plan en matière de diversité ou d'entreprise de choix pour les jeunes, Bell s'engage à favoriser un milieu de travail inclusif, accessible et agréable où chaque membre de l'équipe se sent valorisé, respecté et soutenu.

Nous avons mis à jour notre Programme de développement du leadership afin de bâtir une équipe de haute direction plus diversifiée, et notre Programme élargi du leadership des nouveaux diplômés donne à des diplômés universitaires de talent l'occasion sans pareille d'intégrer le marché du travail au sein de Bell, dans un vaste éventail de disciplines stimulantes.

Leadership en environnement

Bell tient à continuellement renforcer son leadership en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle. Pour ce faire, nous adoptons des pratiques exemplaires, notamment en soutenant les principes du Pacte mondial des Nations Unies et en nous conformant à des normes internationales pour la production de rapports, comme celles du CDP, de la Global Reporting Initiative et du Sustainable Accounting Standards Board.

Premier fournisseur canadien de services de communications à avoir obtenu la certification ISO 14001 en matière de gestion environnementale, Bell a réduit de plus d'un demi-million de litres la consommation annuelle de carburant de son parc de véhicules, a récupéré plus de 200 000 téléphones usagés dans le cadre du programme de recyclage Le bac Bell, et a installé des systèmes de refroidissement améliorés en vue d'accroître l'efficacité de ses centres de données. Par ailleurs, en 2018, Bell a été nommée parmi les employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada pour une troisième année consécutive. Elle a aussi été inscrite à la liste A du CDP, où figurent des leaders du monde entier reconnus pour leur performance environnementale.

Comme l'indique ce rapport, l'équipe Bell est résolue à perpétuer de manière responsable son leadership en matière de service, d'innovation et d'investissements, tel qu'elle le fait depuis maintenant près de 140 ans. Alors que les plateformes de communications deviennent de plus en plus essentielles à notre prospérité nationale, Bell reste déterminée à offrir tous les avantages de la large bande aux Canadiens et à leurs collectivités, et ce, dans toutes les régions du pays.



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

À propos de ce rapport GRI 102-54

BCE publie chaque année un rapport sur la responsabilité d'entreprise. Conjugué à l'information et aux documents disponibles dans la section Responsabilité du [site Web de BCE](#), le présent rapport résume la performance de Bell en 2018 en matière de responsabilité d'entreprise. Il a été préparé conformément à l'option « Core » des normes de l'Initiative mondiale sur les rapports de performance ([GRI](#) – Global Reporting Initiative) et respecte les principes du Pacte mondial des Nations unies ([PMNU](#)). Il décrit les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre ces lignes directrices et ces principes et représente notre « communication sur les progrès réalisés », qui est exigée de toutes les entreprises adhérant au PMNU. De plus, nous produisons des rapports concernant certains indicateurs du Sustainability Accounting Standards Board ([SASB](#)) et objectifs de développement durable ([ODD](#)).



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 (qui incluent, sans s'y limiter, nos objectifs en ce qui concerne la diversité, l'économie d'énergie, la réduction des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement, la récupération des déchets électroniques, notre investissement communautaire, notre leadership en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle, et la réduction du niveau de nos émissions de gaz à effet de serre), nos plans pour le déploiement de réseaux et nos dépenses d'investissement, les résultats qui devraient en découler, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Habituellement, les termes comme hypothèse, but, orientation, objectif, perspective, plan, stratégie, cible et d'autres expressions

semblables, ainsi que les temps et les modes comme le futur et le conditionnel de certains verbes tels que viser, s'attendre à, croire, chercher à et aspirer à, permettent de repérer les déclarations prospectives. Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux dispositions refuges prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

Les déclarations prospectives, du fait même de leur nature, font l'objet de risques et d'incertitudes intrinsèques et reposent sur plusieurs hypothèses, tant générales que particulières, donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives et que nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Ces déclarations ne représentent pas une

garantie de la performance, ni des événements futurs, 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 2018 de BCE, daté du 7 mars 2019 (inclus dans le rapport annuel 2018 de BCE) ainsi qu'au rapport de gestion du premier trimestre 2019 de BCE daté du 1^{er} mai 2019 et au communiqué de presse de BCE daté du 2 mai 2019 annonçant les résultats du premier trimestre de 2019, ces documents étant déposés par BCE auprès des autorités des provinces canadiennes en valeurs mobilières (disponibles à Sedar.com) et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponibles à SEC.gov), pour une description de certains risques et certaines 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](#).

Les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 31 mai 2019 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois applicables 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 31 mai 2019. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend des faits particuliers à chacun d'eux. Nous ne pouvons donc décrire de manière significative l'incidence prévue ni la présenter de la même façon que les risques connus touchant nos activités.

Les déclarations prospectives sont présentées dans le présent rapport dans le but d'aider le lecteur à comprendre, en particulier, certains

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

Publics cibles

Le présent rapport s'adresse aux membres de l'équipe de BCE, à nos clients, aux communautés intéressées, aux gouvernements,

à la société civile et aux organisations non gouvernementales (ONG), aux investisseurs et aux agences de notation. Veuillez vous reporter

à la fiche d'information sur la [Présentation des enjeux pertinents](#) pour obtenir plus de détails sur l'engagement des parties prenantes.

Format

Dans le cadre de notre objectif visant à réduire notre empreinte carbone, notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise est disponible uniquement en ligne depuis 2007. Ce document

en format PDF est facilement accessible et a été conçu pour être lu facilement sur un écran d'ordinateur standard, ainsi que sur la plupart des lecteurs d'écran utilisés par les personnes

ayant une déficience visuelle. Le document PDF contient également des liens vers des documents supplémentaires sur le [site Web](#) de BCE.

Période et champ organisationnel du rapport GRI 102-50, 102-2

BCE publie chaque année le présent rapport. À moins d'indication contraire, le présent rapport vise la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018. Sauf indication contraire, les données sont valables en date du 31 décembre 2018. 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. Sauf mention contraire, le présent rapport ne comprend pas les données de Quantrics Enterprises Inc. (Quantrics), ni celles d'AlarmForce Industries Inc. (AlarmForce).



Principaux changements depuis le dernier rapport GRI 102-10, 102-48, 102-49, 102-53

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

Nous procédons régulièrement à l'acquisition, à la vente et au lancement d'entreprises en fonction de notre stratégie d'entreprise. Ceci influe parfois sur la comparabilité des données à long terme. Le cas échéant, nous en mentionnons les raisons.

En janvier 2018, Bell a conclu son acquisition d'AlarmForce, une société de services de surveillance et de sécurité résidentielle, dans

le cadre de son expansion stratégique au sein du marché en plein essor de la maison connectée dans les secteurs où nous fournissons des services sur fil aux consommateurs.

De plus, en 2018, Bell a conclu l'acquisition d'Axia NetMedia Corporation, la société de Calgary exploitant les actifs ruraux de SuperNet, le réseau large bande de l'Alberta qui relie des milliers de bureaux provinciaux et municipaux, de communautés autochtones, d'écoles, de bibliothèques, d'établissements de soins de santé, d'entreprises et de fournisseurs de services Internet à la grandeur de la province.

En 2018, nous avons aussi adopté deux nouveaux indicateurs et objectifs relatifs aux déchets. Nous avons travaillé dans le but de trouver des indicateurs pertinents, compte tenu des acquisitions récentes, et de soutenir nos initiatives visant à réduire les déchets à la source. Nous avons déterminé que la division de nos données sur les déchets en plusieurs indicateurs était la solution la plus logique. Veuillez vous reporter à la section sur la [gestion des déchets](#) du présent rapport pour consulter ces indicateurs. De plus, nous avons fourni une explication sur notre politique relative aux [changements climatiques](#).

Contenu, collecte et vérification des données

Nous examinons chaque année le contenu et la présentation du rapport afin d'améliorer constamment nos processus et nos méthodes de production de rapports sur la responsabilité d'entreprise. Nous acceptons avec plaisir vos commentaires et suggestions. Veuillez envoyer vos questions ou commentaires à responsabilite@bell.ca. GRI 102-53

Le présent rapport traite des enjeux de responsabilité d'entreprise qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui pourraient influencer fortement sur nos activités. Veuillez vous reporter à la fiche d'information sur la [Présentation des enjeux pertinents](#) dans la section sur la Responsabilité de notre site Web pour obtenir plus de détails sur l'engagement des partenaires et le contenu du rapport. GRI 102-21, 102-46, 102-47

Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP a fait une vérification indépendante de certains indicateurs de rendement dans le cadre d'un mandat restreint portant sur un nombre déterminé d'indicateurs de rendement de Bell. Les résultats de ce mandat sont présentés dans une [attestation de vérification](#) disponible dans la section Responsabilité de notre site Web. GRI 102-56

La section [Responsabilité](#) de notre site Web est une composante importante du présent rapport et présente des renseignements généraux sur les programmes connexes. Elle comprend aussi des liens vers certaines politiques et des renseignements complémentaires.

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

Qui nous sommes

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

Fondée à Montréal en 1880, Bell est la plus grande entreprise de communications du Canada. Elle fournit un ensemble novateur de services sans fil, de télévision, Internet et de communications d'affaires large bande dans l'ensemble du pays. Première entreprise canadienne de services multimédias, Bell Média possède des actifs de premier plan dans les secteurs de la télévision, de la radio, de l'affichage et des médias numériques. Les actions de BCE sont inscrites à la Bourse de Toronto et à 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, des services d'accès à Internet et de télévision sur protocole Internet (télé IP), des services téléphoniques locaux et interurbains, de même que d'autres services et produits de communications à nos clients résidentiels ainsi qu'à nos clients des petites, moyennes et grandes entreprises, principalement au Québec, en Ontario, dans les provinces de l'Atlantique et au Manitoba, tandis que le service de télévision par satellite (Télé 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.



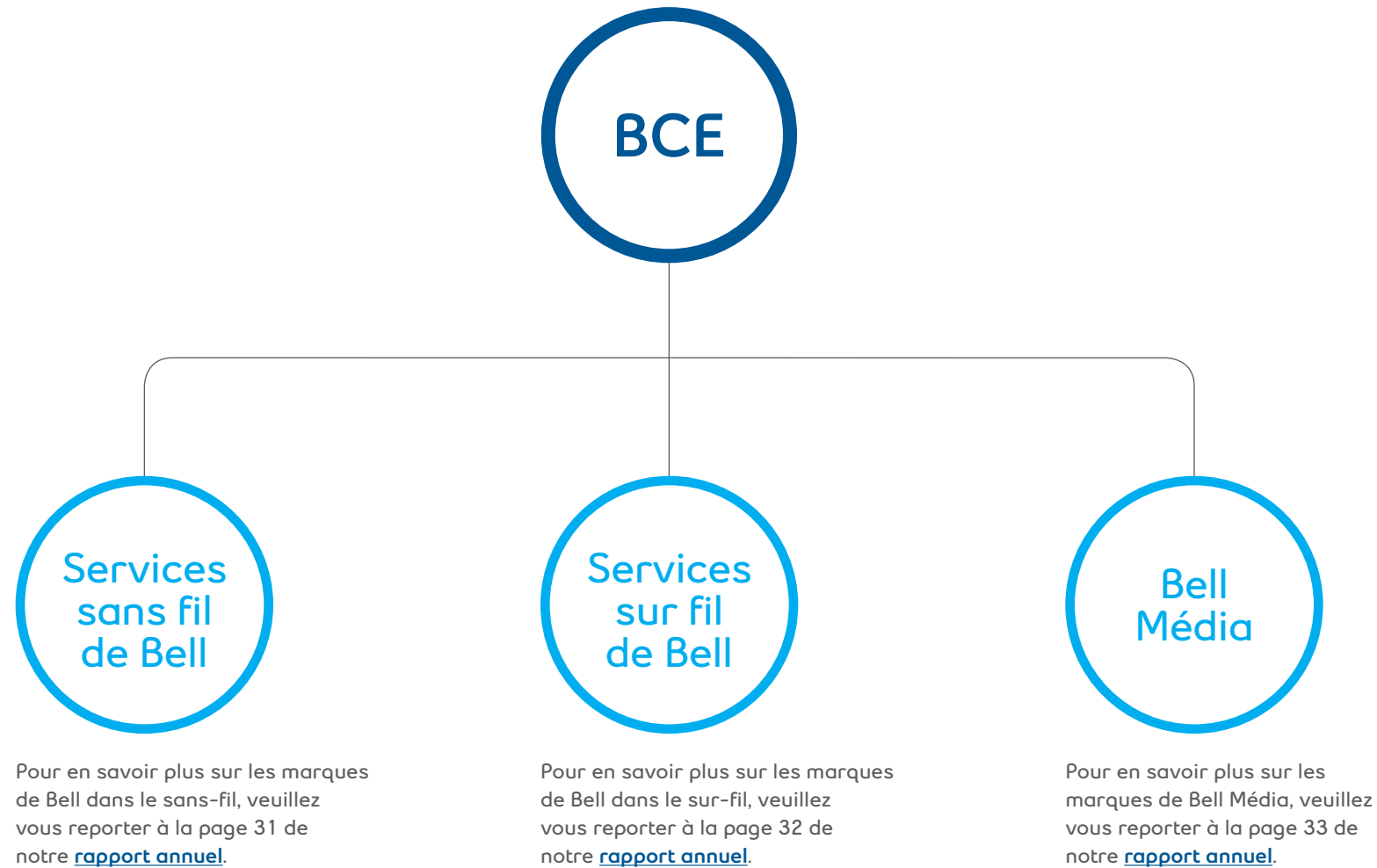
Bell Média fournit des services de télévision traditionnelle, spécialisée, par contournement sur Internet et payante, de médias numériques, de radiodiffusion et de publicité extérieure à des clients dans l'ensemble du Canada.

Notre siège social est situé à Montréal (Québec), au Canada. Pour [en savoir plus](#).



Nos secteurs d'activité GRI 102-2

au 31 décembre 2018



Pour en savoir plus sur d'autres investissements, veuillez vous reporter à la page 34 de notre [rapport annuel](#).

Gestion de la responsabilité d'entreprise à Bell

GRI 102-15

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

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

Depuis sa fondation en 1880, Bell est le chef de file canadien des télécommunications et aide les Canadiens à communiquer entre eux et avec le monde entier. Nous avons à cœur de

gérer l'entreprise de façon à pouvoir continuer de combler les besoins de communications personnelles et d'affaires de millions de clients, créer de la valeur pour les actionnaires, offrir

d'intéressantes perspectives de carrière à des dizaines de milliers d'employés et à apporter une contribution appréciable aux collectivités et à l'économie du Canada.



Notre objectif

Nous avons pour objectif de faire en sorte que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.

Notre stratégie est axée sur l'application rigoureuse de six impératifs stratégiques :



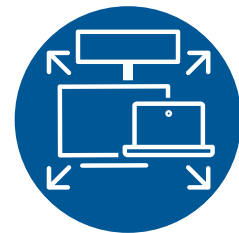
1
Investir dans
les réseaux et
les services
large bande



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



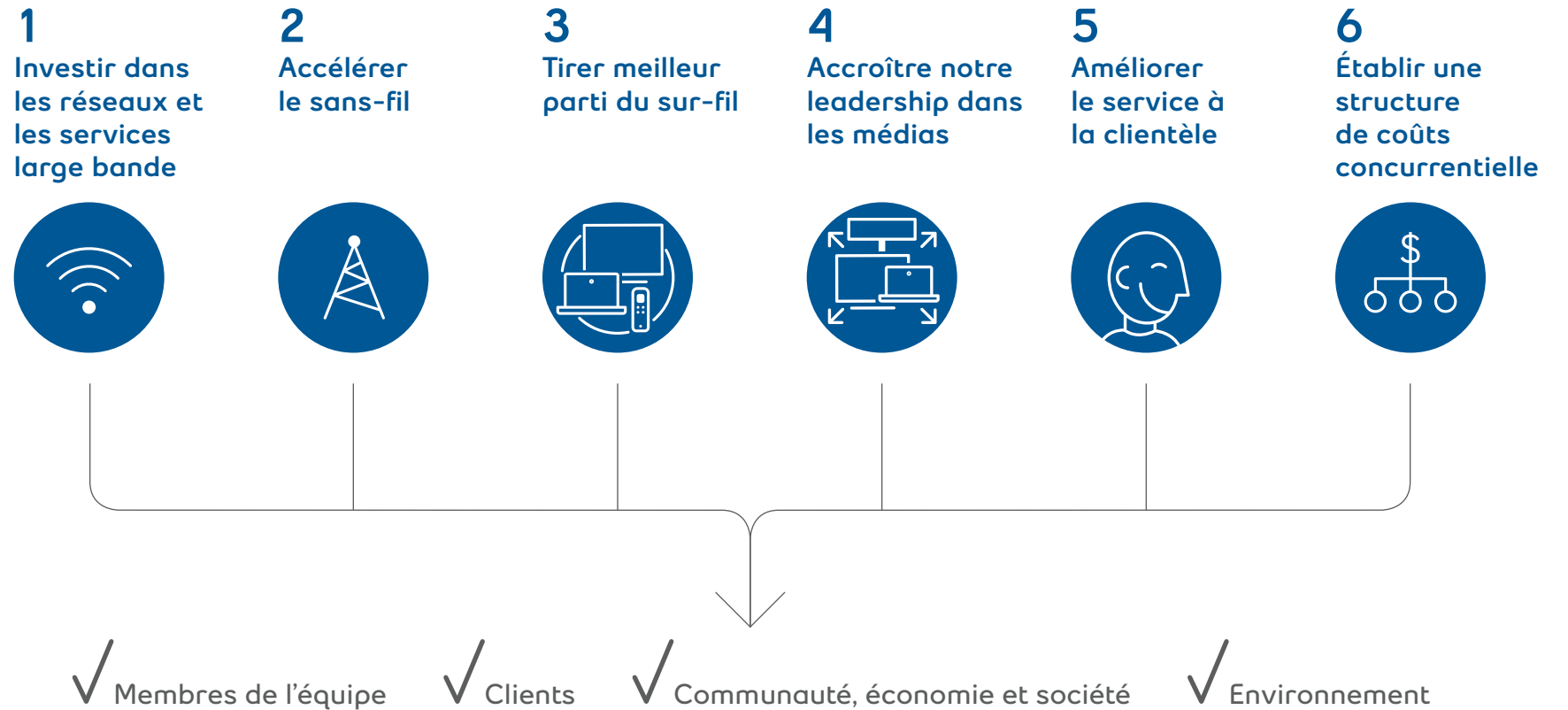
La stratégie de Bell est axée sur la responsabilité d'entreprise

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

correspondent à d'importantes préoccupations environnementales de la société, elles engendrent aussi une multitude d'avantages pour Bell. Elles nous permettent de fonctionner plus efficacement grâce à notre impératif stratégique visant à établir une structure de coûts concurrentielle (impératif 6). Elles correspondent aussi aux valeurs des membres de notre équipe et favorisent la satisfaction et l'engagement. De plus, elles libèrent des fonds qui peuvent être réaffectés à d'autres fins, comme le

prolongement de nos réseaux afin d'accroître la productivité des entreprises canadiennes (impératif 1) ou l'investissement dans les collectivités où nous exerçons nos activités. L'engagement des membres de notre équipe favorise aussi la satisfaction de la clientèle (impératif 5), ce qui accroît notre rendement dans les segments des services sans fil, sur fil et de médias (impératifs 2, 3 et 4).

Atteindre nos objectifs grâce à nos impératifs



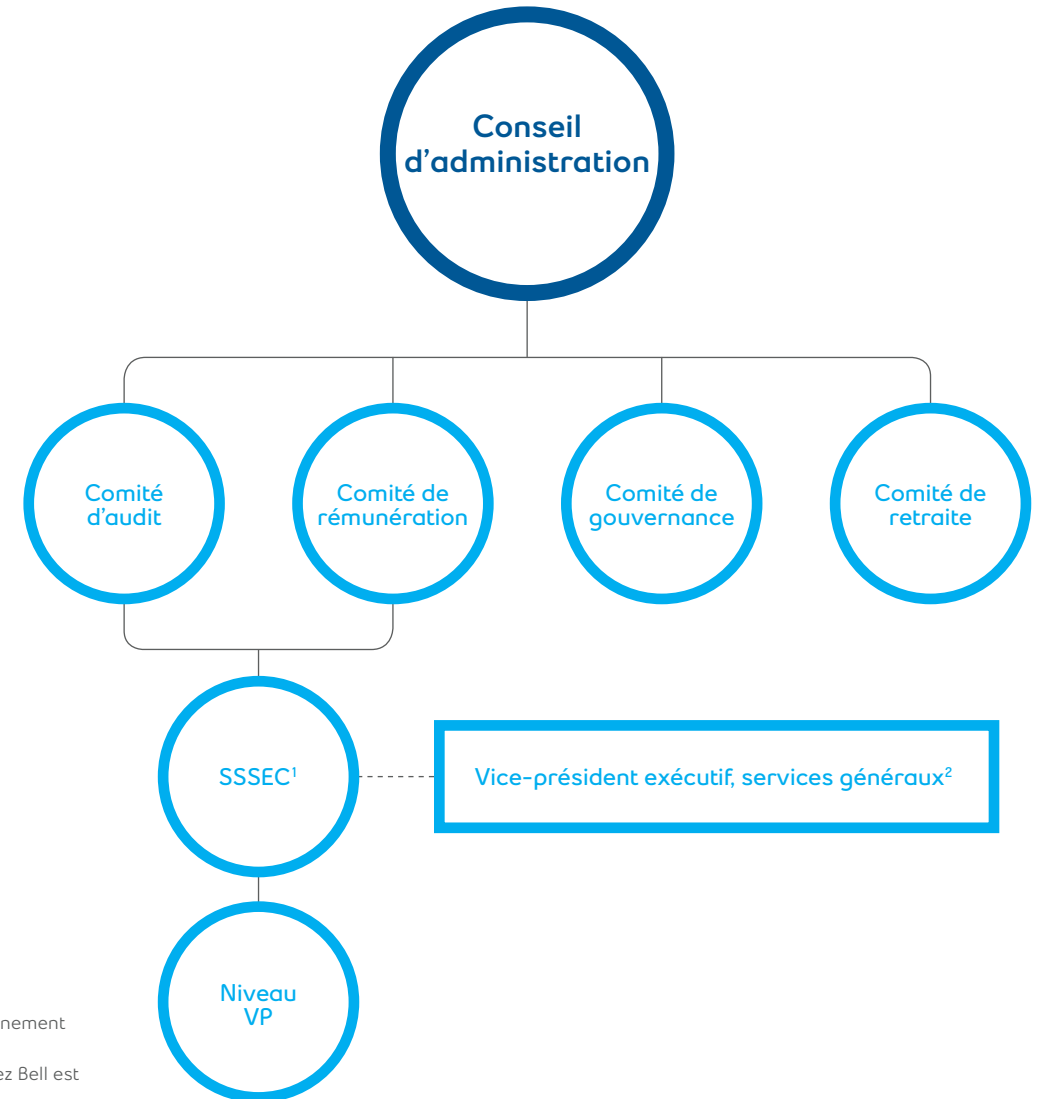
Structure de gouvernance GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-23

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

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 de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité (SSSEC) est coprésidé par le vice-président exécutif, services généraux et le chef de l'exploitation, et relève directement des comités du Conseil.

Pour obtenir une description de chaque comité du Conseil et en savoir plus sur nos pratiques de gouvernance, veuillez consulter la [section Gouvernance](#) de notre site Web.

Pour en savoir plus sur le Comité de surveillance SSSEC, veuillez poursuivre votre lecture ci-dessous.



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

2 Le plus haut dirigeant responsable de la responsabilité d'entreprise chez Bell est le vice-président exécutif, services généraux.

Cadre de gestion des risques

GRI 102-20, 102-26, 102-29, 102-31

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

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

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

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

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

Pour plus de détails, veuillez consulter le rapport [Gestion et approche en matière de responsabilité d'entreprise](#).

Pour en savoir plus sur la gouvernance d'entreprise et la gestion du risque, veuillez vous reporter à la [section Gouvernance](#) du site Web de BCE, à la [Circulaire 2019 de procurement de la direction](#) (débutant à la page 22) et à notre [Rapport annuel](#) (débutant à la page 38).

¹ Bien que le cadre de travail en matière de gestion des risques décrit dans le présent rapport soit en accord avec les meilleures pratiques de l'industrie et les recommandations de l'Institute of Internal Auditors, rien ne peut garantir qu'il suffira à prévenir l'occurrence d'événements qui pourraient avoir une incidence défavorable importante sur notre situation financière, performance financière, flux de trésorerie, activité ou réputation.

Lignes directrices concernant la conduite des membres de l'équipe

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

Le comportement éthique des membres de l'équipe fait partie intégrante de notre engagement en tant qu'entreprise responsable. En conséquence, depuis 1995, tous les membres de l'équipe sont assujettis à un **Code de conduite** détaillé qui énonce des attentes et des responsabilités particulières, qui fournit des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, la protection des renseignements personnels et de la confidentialité, l'influence induite sur la conduite des vérifications, la protection de l'environnement et les

interactions avec les membres de l'équipe, les clients, les partenaires d'affaires et les concurrents. De plus, le Code comprend une orientation sur le signalement de préoccupations relatives à des comportements illicites ou non conformes à l'éthique et sur l'intégrité de l'entreprise.

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



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

L'industrie des télécommunications est le fondement même du partage de l'information d'ordre social et économique et du commerce. En tant que chef de file canadien de cette industrie plus importante que jamais et qui ne cesse de croître et de progresser, Bell est un fournisseur majeur d'une infrastructure indispensable pour offrir des services de qualité à tous les Canadiens. Nous sommes donc fermement convaincus que nous devons gérer certains enjeux de façon stratégique.

Contenu

Les rapports couvrent les sujets liés aux impacts de la chaîne de valeur, aux grandes tendances de l'industrie en matière de développement durable, aux intérêts des parties prenantes et

aux recherches externes sur les tendances émergentes. Il s'agit là des enjeux qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui pourraient influencer fortement sur nos activités.

Pour avoir une description complète du processus d'engagement de nos partenaires, veuillez vous reporter à la fiche d'information sur la [Présentation des enjeux pertinents](#) à la section Responsabilité de notre site Web.

GRI 102-21, 102-46, 102,47

Enjeux les plus pertinents en matière de responsabilité traités dans le présent rapport

GRI 102-40

SOCIÉTÉ

Diversité



Formation et développement de carrière



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



Satisfaction des clients



Statistiques sur le milieu de travail



Sécurité en ligne



ENVIRONNEMENT

Biodiversité



Consommation d'énergie



Déchets



Eau



Gaz à effet de serre



ÉCONOMIE

Impacts directs et indirects



Investissements communautaires



Performance financière



GOUVERNANCE

Respect de la réglementation



Sélection des fournisseurs



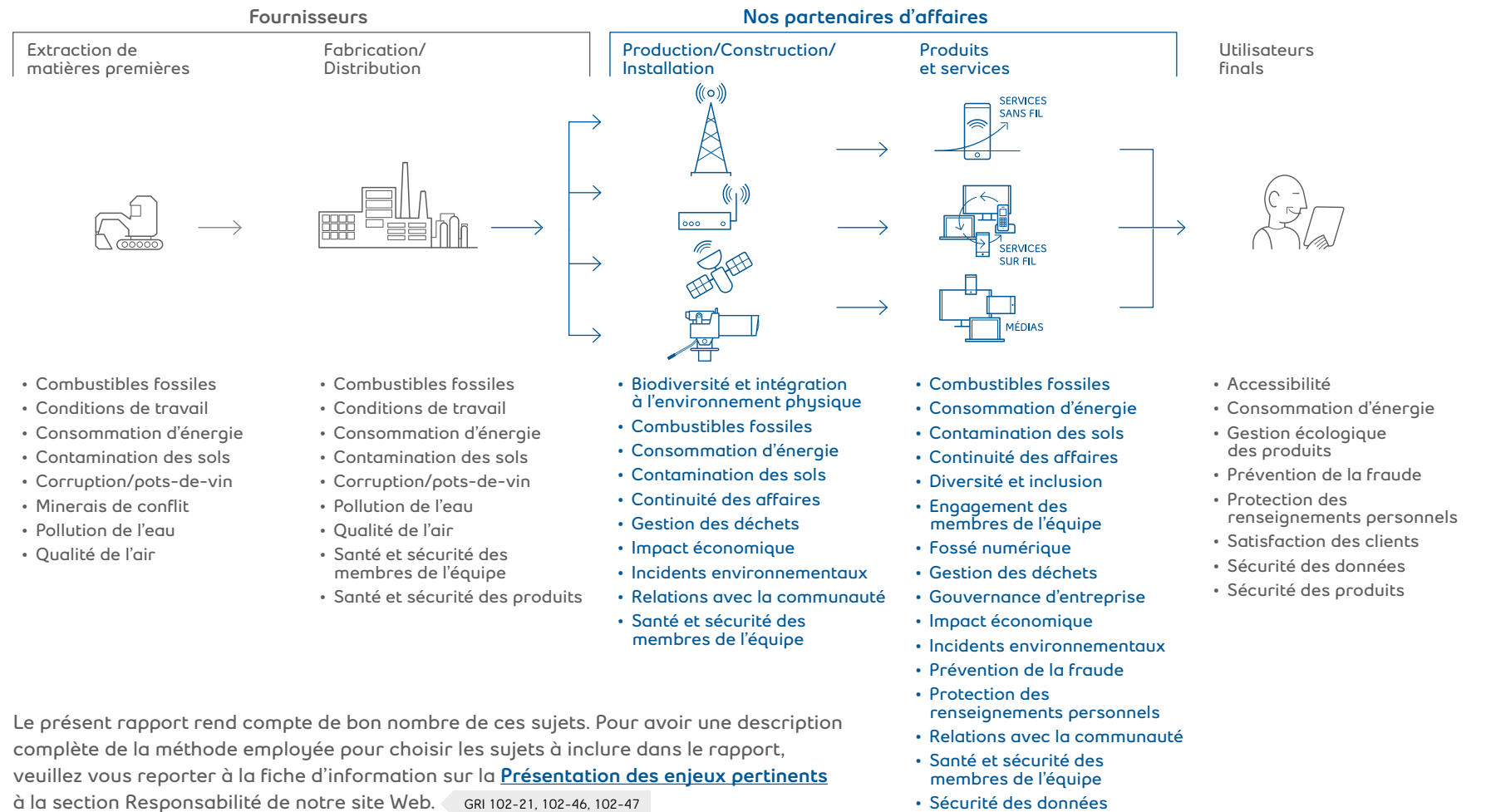
Responsabilité d'entreprise et chaîne de valeur

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

connaissance des acteurs et des enjeux propres à notre chaîne de valeur. Bien que nos activités et notre sphère d'influence se limitent aux frontières de notre pays, nous participons à des groupes de travail internationaux (comme la [Responsible Business Alliance](#) et le [Pacte mondial des Nations Unies](#)) avec d'autres membres de notre secteur et d'autres industries afin de bien faire entendre notre voix. GRI 102-13, ODD 17

Le schéma ci-dessous décrit notre présence dans divers secteurs d'activité. Les sujets de responsabilité d'entreprise correspondants sont énumérés directement sous les éléments de la chaîne de valeur. GRI 102-13

Chaîne de valeur de Bell



Grandes tendances en matière de développement durable dans notre industrie GRI 102-15

Ces dernières années, les grandes tendances qui ont eu une influence considérable sur notre industrie comprennent l'emploi d'un personnel de plus en plus diversifié, la nécessité de gérer la consommation d'énergie, les menaces à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels, la hausse du volume des déchets électroniques et les risques croissants liés à la chaîne d'approvisionnement. Nous expliquons ci-dessous les liens entre ces enjeux et nos activités. GRI 102-44 Nous décrivons plus loin dans le présent rapport la façon dont nous traitons ces sujets et nous rendons également compte de notre rendement par rapport aux objectifs que nous nous sommes fixés.

Diversité et inclusion

Les entreprises de technologie ne peuvent se cantonner à la représentation d'un seul groupe démographique et c'est pourquoi la prise en compte de la diversité est importante, non seulement pour ce qui est des répercussions sociales, mais aussi des défis qu'une entreprise

doit relever pour réussir à concevoir des produits et services destinés au grand public. Le secteur des technologies de l'information et des communications (TIC) accorde de plus en plus d'attention à la diversité pour s'assurer que les talents sont représentatifs de la

clientèle, afin d'offrir des produits et services à tous les Canadiens. De plus, la diversité en milieu de travail est liée à un niveau plus élevé d'innovation, au succès en général et à la fidélisation des talents¹.

Consommation d'énergie

Composante appréciable des solutions de services d'affaires dans notre industrie, la consommation d'énergie devient un enjeu encore plus important au fil de l'expansion des réseaux pour répondre à la demande liée à l'utilisation croissante de services sur fil et sans fil (Internet et services hébergés de données) et d'appareils (téléphones intelligents, tablettes et vaste éventail d'autres objets connectés). Tous ces services consomment des volumes de données en croissance rapide pour accéder à des services comme les réseaux sociaux, l'informatique en nuage, la télé mobile, ainsi que le commerce et les services bancaires mobiles. Chacun de ces services consomme de l'énergie réseau, ce qui influe sur l'empreinte carbone d'une entreprise.

L'émergence de nouvelles applications Internet des objets (IdO) dans le marché de détail et dans les transports, comme la voiture connectée, le suivi des actifs et la télésurveillance, contribue à accroître la demande. D'ici 2022, le trafic mobile au Canada devrait avoir un volume égal à deux fois celui de l'ensemble du trafic Internet canadien enregistré en 2005². Cette croissance de la consommation de données sans fil accroît la quantité d'énergie dont les fournisseurs de service ont besoin pour alimenter leurs 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 à plus long terme une réduction nette de la consommation globale d'énergie à mesure que les activités virtuelles remplaceront les activités physiques et que les grandes plateformes exploitées par les fournisseurs de services gagneront en efficacité.

¹ Pour en savoir davantage sur Fostering Innovation Through a Diverse Workforce. Forbes, en collaboration avec AT&T, Mattel et L'Oréal USA, veuillez [cliquer ici](#)

² CWTA, Cisco VNI Forecast Highlights, 2018.

Sécurité de l'information et protection de la vie privée

Au fur et à mesure que les dispositifs connectés à Internet deviennent plus nombreux et intelligents et que les volumes de données transmis augmentent, les fournisseurs de services doivent s'efforcer de toujours améliorer

le niveau de sécurité de l'information par une protection et une organisation efficaces des systèmes, des applications et des entrepôts de données. Cet aspect est vital pour le fonctionnement sécurisé des réseaux et des

entreprises, de même que pour les clients qui, tout comme les employés, le gouvernement et la société, s'attendent à ce que nous protégeons leurs renseignements personnels dans la mesure du possible.

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 défectueux, ce qui crée encore plus de déchets. Les entreprises ont le devoir de récupérer l'équipement inutilisé. Il s'agit d'une initiative importante, car les

composants électroniques peuvent contenir des contaminants environnementaux comme le plomb, le cadmium, le béryllium et des agents ignifuges au brome qui entraînent des risques importants pour les travailleurs et les collectivités qui procèdent au recyclage et à l'élimination des déchets électroniques. À titre de revendeur de

produits électroniques, les entreprises comme Bell doivent prendre des mesures proactives pour aider les consommateurs à se débarrasser convenablement de leurs articles non désirés.

Chaîne d'approvisionnement

Les entreprises comme Bell doivent surveiller et gérer attentivement les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement. Nous achetons des produits auprès d'un nombre restreint de fabricants, dont certains dominent le marché

mondial. Les revendeurs doivent faire preuve de vigilance dans la gestion de leur chaîne d'approvisionnement en évaluant le niveau de risque des principaux fournisseurs, en appliquant dès l'étape de la conclusion des contrats des

mesures d'atténuation et en surveillant le respect de ces mesures pendant toute la durée des contrats afin de réduire les risques liés aux fournisseurs.



Répercussion du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires d'une entreprise a une incidence directe sur l'étendue de l'influence des grandes tendances. La consommation d'énergie et les déchets sont de bons exemples pour illustrer ce point. En général, plus l'entreprise est intégrée verticalement, plus la part des gaz à effet de serre (GES) et des déchets du secteur s'inscrit dans la portée du rapport de l'entreprise.

Bell constitue un bon exemple. Pour fournir des services de qualité à nos clients, maintenir un contrôle direct sur notre exploitation et favoriser une continuité des affaires qui procure des emplois sûrs et un potentiel de développement de carrière, nous avons réintégré verticalement bon nombre de fonctions qui, souvent, sont confiées en sous-traitance par les autres entreprises de notre industrie. Par exemple, notre exploitation mise sur des techniciens d'installation de [Bell Solutions techniques](#) (BST) et sur de nombreux projets de construction exécutés par [Expertech Bâtisseur de réseaux inc.](#) (Expertech) qui exigent l'utilisation d'un parc de véhicules pour transporter les membres de notre équipe jusqu'aux sites des clients et des travaux. Ces activités accroissent nos émissions de GES de portée 1 (émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell) comparativement à une entreprise de télécommunications concurrente qui confie ces activités en sous-traitance. Pour en savoir plus sur les portées d'émissions de gaz à effet de serre présentés dans le présent rapport, veuillez consulter le [site Web](#) du protocole sur les GES.

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), qui comprend des services de diffusion et d'autres actifs médias dont nous avons fait l'acquisition, comme [CTV Globemedia Inc.](#) (CTV) et [Astral Média Inc.](#) (Astral). Cela a augmenté la consommation globale d'énergie, ce qui se reflète dans nos émissions de GES de portée 2 (émissions indirectes associées à la consommation d'énergie achetée : électricité, chaleur, vapeur et refroidissement). Il ne faut pas nécessairement en conclure que les émissions de portée 2 de Bell Média ont augmenté par rapport aux niveaux de la période précédant l'intégration des actifs de Bell Média à BCE.

Notre structure intégrée influe aussi sur la quantité de déchets que nous produisons. Notre structure intégrée verticalement signifie que nous sommes responsables de la gestion des déchets créés par ces fonctions intégrées, contrairement aux entreprises qui confient ces activités en sous-traitance. Nous pourrions recourir à des sous-traitants et réduire ainsi la quantité de déchets que nous dirigeons vers des sites d'enfouissement, mais cela ne réduirait pas nécessairement le taux global de récupération des déchets de l'industrie. 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.

Indicateurs de rendement clés et résultats

GRI 102-15, 102-47

Parmi les divers sujets couverts dans le présent rapport, nous avons déterminé plusieurs indicateurs clés de rendement prioritaires. Voici un résumé des progrès réalisés en 2018 par rapport à nos objectifs. Les indices de la [GRI](#), du [SASB](#) et des [ODD](#) sont disponibles à la section [Responsabilité](#) du site Web de BCE.

	INDICATEUR	OBJECTIFS	VÉRIFICATION	RÉSULTATS DE 2018	ÉCART A/A	TENDANCE	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	OBJECTIF ODD CORRESPONDANT	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	INDICATEUR SASB CORRESPONDANT
GOUVERNANCE	Femmes siégeant au conseil d'administration ¹	30 % d'ici 2021	—	Objectif atteint en 2017 2018 : 31 %	Objectif maintenu	■	405-1	4 5 8	6	—
	Indices de qualité ISS ²	1 ^{er} quintile	ISS	Indice de gouvernance : 1 Indice d'environnement : 1 Indice de société : 1	Objectif maintenu	■	102-28 102-30	16	Tous	—
	Certification ISO 14001 ³	Conserver la certification	Intertek	10 ^e année consécutive	Objectif maintenu	■	102-56	—	7, 8, 9	—
CLIENTS	Couverture du réseau LTE Advanced ⁴	Rejoindre 94 % des Canadiens d'ici la fin de 2019	PwC ⁵	91 %	+5 points de pourcentage et 3 % de notre objectif	●	—	9	—	—
MEMBRES DE L'ÉQUIPE	Engagement des membres de l'équipe	Atteindre un niveau global d'engagement des membres de l'équipe de 75 %	PwC	74 %	+1 point de pourcentage et 1 % de notre objectif	●	401-1	4 5 8	3, 6	TC0301-08
		Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne	—	✓	Objectif maintenu	■	—	4 5 8	3, 6	—
	Représentation féminine à la haute direction	Au moins 35 % des postes de haute direction (vice-présidents et postes supérieurs) occupés par des femmes d'ici la fin de 2021	—	28,7 %	-1,4 point de pourcentage et 6 % de notre objectif	●	102-8 405-1	4 5 8	6	—
	Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail ⁶	Rapporter l'indicateur annuellement	PwC	1,13	-9 %	●	403-2	3 8	1, 2	—

● Progrès bien ● Ne progresse pas comme prévu ■ Stable

	INDICATEUR	OBJECTIFS	VÉRIFICATION	RÉSULTATS DE 2018	ÉCART A/A	TENDANCE	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	OBJECTIF ODD CORRESPONDANT	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	INDICATEUR SASB CORRESPONDANT
COMMUNAUTÉ	Investissement communautaire 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	PwC	17,3 millions \$	-7,7	■ ⁸	201-1	3	—	—
	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) ⁹	Réduire d'ici la fin de 2020 le ratio de nos émissions de GES de portées 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO ₂) et de notre utilisation du réseau (en Po) de 75 % par rapport au niveau de 2014 ¹⁰	PwC	-73 %	-8 % et 2 points de pourcentage de notre objectif	●	305-4	7 8	7, 8, 9	TC0301-08
ENVIRONNEMENT	Déchets des bureaux administratifs ¹¹	Expédier aux sites d'enfouissement 55 kg de déchets par employé des bureaux administratifs que Bell possède ou loue d'ici 2024	PwC	85 kg	—	—	306-2	3 5 12	7, 8, 9	TC0301-08
	Déchets dangereux ¹¹	Confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024	PwC	99 %	—	—	306-4	3 5 12	7, 8, 9	TC0301-08
	Déchets électroniques	Récupérer 10 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés entre le 1 ^{er} janvier 2016 et la fin de 2020	PwC	2 560 642	+1,6 % et 27 % de notre objectif	●	301-3 306-2	3 5 12	7, 8, 9	TC0301-08

● Progrès bien ● Ne progresse pas comme prévu ■ Stable

- Administrateurs ne faisant pas partie de la direction. Données valables au 31 décembre 2018
- Indices en date du 22 mai 2019. Nous communiquons l'indice le plus récent au moment de la publication, car il traduit le rendement de l'année précédente. L'indice indique le rang décile par rapport au groupe de pairs. Un indice de 1 dénote un risque relatif à la gouvernance faible, tandis qu'un indice de 10 dénote un risque relatif à la gouvernance élevé
- Couvre tous les secteurs d'activité de Bell Canada, incluant les services sur fil, sans fil, de télévision, Internet, large bande, d'hébergement de données, d'informatique en nuage, de radiodiffusion et de médias numériques, en plus des fonctions administratives générales connexes (exclut les activités de Bell MTS, AlarmForce, BCE Holding Corporation et BCE Nexxia International Inc., Northwestel et La Source [Bell] Électronique inc. [La Source], qui sont comprises dans le système de gestion environnementale [SGE], mais qui ne sont pas visées par la certification)
- Données valables au 19 décembre 2018. La proportion de la population couverte dépend des plans de nos partenaires, qui ne sont pas encore entièrement connus et qui pourraient influencer sur le résultat. Les données de la population reposent sur le recensement de 2016 fait par Statistique Canada
- Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP a produit une attestation d'assurance de portée restreinte à l'égard des indicateurs marqués PwC. Veuillez vous reporter à l'[attestation d'assurance de PwC](#)
- 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
- Comprend les dons en espèces et en nature ainsi que les frais de gestion
- Engagement financier pluriannuel prévu pour la santé mentale
- L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les réseaux privés virtuels (RPV), les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service sans fil jusqu'au domicile, le trafic sur le réseau Voix sur LTE (VoLTE), les applications IdO et l'utilisation d'entreprise, au Canada et sur les réseaux des partenaires d'itinérance internationale. Les télécommunicateurs utilisent des méthodologies différentes pour la collecte des données sur l'utilisation du réseau. De plus, comme le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur le volume de GES produit et sur la méthode de calcul et de classement de ces GES (comme mentionné dans la section sur la répercussion du modèle d'affaires), le ratio proprement dit ne peut pas être utilisé pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs
- Les résultats de 2018 sont basés sur les données sur la consommation d'énergie et l'utilisation du réseau entre le 1^{er} octobre 2017 et le 30 septembre 2018, tandis que les résultats de 2014 sont basés sur les données sur la consommation d'énergie et l'utilisation du réseau entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2014
- Nouvel indicateur.



Membres de l'équipe

Active dans de nombreux secteurs, Bell offre aux membres de son équipe de multiples occasions de poursuivre des carrières enrichissantes. Bell est déterminée à maintenir une culture de haute performance et à soutenir avec vigueur la diversité de son équipe, les possibilités de formation continue, les initiatives de pointe en matière de santé mentale au travail et les programmes d'engagement de ses membres.

Expertise et engagement

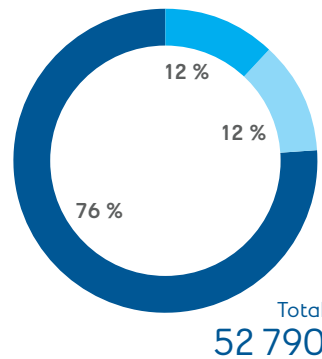
Pour satisfaire à nos **impératifs stratégiques**, nous comptons sur l'engagement et l'expertise de notre équipe. Nous cherchons à attirer, à perfectionner et à garder les meilleurs talents, ainsi qu'à offrir aux membres de notre équipe une expérience enrichissante capable de les rendre plus efficaces, plus performants et plus agiles dans notre secteur en constante évolution. Nous renforçons notre objectif de créer un milieu sécuritaire et inclusif pour tous grâce à nos initiatives de mieux-être au travail, dont nos programmes novateurs en santé mentale et notre façon de valoriser la diversité de notre équipe.

Notre équipe

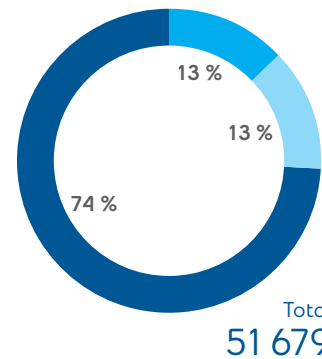
GRI 102-7 À la fin de 2018, notre effectif s'élevait à 52 790¹ membres, ce qui représente une hausse de 1 111 employés par rapport à la fin de 2017. Cette augmentation découle principalement des acquisitions et des embauches dans les centres d'appels; toutefois, elle a été partiellement contrebalancée par les départs naturels, les départs à la retraite et les réductions d'effectifs².

En date du 31 décembre 2018, environ 44 % des employés de BCE étaient syndiqués. **GRI 102-41**

Nombre d'employés de BCE en 2018



Nombre d'employés de BCE en 2017



■ Bell sur fil ■ Bell sans fil ■ Bell Média

- 1 Toutes les filiales de BCE, y compris Quantrics et AlarmForce
- 2 Le taux de roulement volontaire se chiffrait à 12,7 % en 2018. Ce taux tient compte des employés d'AlarmForce, mais exclut les employés temporaires de MTS, de La Source, d'Expertech et de BTS.

GRI 401-1



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

Contexte des normes d'emploi au Canada

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

La plupart de nos activités d'exploitation et de nos actifs sont situés au Canada, et nous mettons 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 engagement envers des normes de travail élevées et notre volonté d'offrir à notre équipe un milieu de travail juste et équitable qui favorise le respect découlent de notre [Code de conduite](#). Ces objectifs se traduisent au quotidien par l'implantation de nombreux programmes, initiatives,

procédures et politiques qui touchent tous les membres de l'équipe. Bell exerce ses activités dans un marché du travail fortement réglementé où les travailleurs sont protégés par des lois fédérales ou provinciales sur l'emploi. Ces dispositions couvrent des aspects comme les heures de travail, le salaire minimum, la paie, les congés annuels et l'indemnité de vacances, les jours fériés, les pauses, les congés de naissance ou d'adoption, les congés pour urgences personnelles, les congés familiaux pour raison médicale, les avis de fin d'emploi et les indemnités de départ. Dans bien des cas, les politiques et les programmes de Bell dépassent les exigences légales minimales.

Droits de la personne

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

En 2018, plus de 300 membres de l'équipe ont soumis une demande d'accommodement médical par l'entremise de l'outil pour accommodement médical¹



¹ Cet outil comprend des fonctions de communication intégrées afin de mobiliser plus rapidement et plus efficacement les intervenants concernés. Nous prévoyons étendre sa portée en 2019 afin d'y inclure les demandes d'accommodements familiaux et religieux.

Le respect en milieu de travail, une préoccupation de Bell

GRI 102-33

Tout le monde a droit à un environnement de travail respectueux, positif et professionnel. Notre politique de prévention de la violence adopte l'approche de tolérance zéro en matière de violence et de harcèlement au travail. Elle souligne notre engagement à favoriser un milieu de travail sécuritaire, sain et respectueux, qui met l'accent sur la prévention et, lorsque nécessaire, sur les processus de résolution des incidents. Conformément à cette politique, tous les membres de l'équipe sont responsables de l'application des principes du [Code de conduite de Bell](#).

En septembre 2018, Bell s'est appuyée sur de récentes améliorations pour lancer une version enrichie du programme *Respect en milieu de travail (prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail)*. Cette formation donne les compétences nécessaires pour désamorcer les situations d'incivilité. Obligatoire pour tous les employés, elle met l'accent sur les politiques et les ressources pour prévenir le harcèlement et la violence, dans le but de favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire.

Bell a aussi lancé un programme de formation en leadership pour doter les cadres d'outils pratiques de résolution de conflits et de reconnaissance des situations à haut risque qui exigent l'aide d'un expert. Le programme comprend un atelier de trois heures. En 2018, près de 900 cadres ont suivi la formation et nous prévoyons la présenter à 1 000 cadres supplémentaires en 2019.

Les membres et les cadres sont plus équipés que jamais en matière de prévention grâce aux outils de Bell, dont le site intranet Éthique et milieu de travail respectueux. En 2018, 2 500 membres ont téléchargé le « Guide de civilité » et 1 600 cadres ont consulté le « Guide de gestion de conflit à l'intention des cadres ».

Plus de 4 264 membres de l'équipe ont reçu la formation *Respect en milieu de travail* dans les trois premiers mois suivant son lancement

Résolution des plaintes à l'interne

Bell offre aux membres de son équipe un mécanisme anonyme de dénonciation leur permettant de signaler n'importe quel incident susceptible de contrevenir à nos politiques ou à nos normes de conduite.

Un administrateur indépendant surveille ce canal de communication en permanence et traite les plaintes. GRI 102-33

Protection de la vie privée SASB

Bell et ses sociétés affiliées veillent depuis longtemps à garantir l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels de ses membres et de ses clients. Bell fournit à son équipe des renseignements pertinents sur la protection de la vie privée, et l'ensemble de ses politiques et ressources ont été centralisées dans la section de son site Web consacrée à la confidentialité. Ceci permet à l'équipe de disposer de directives claires au sujet de ses responsabilités sur la protection des

renseignements personnels. Nous avons aussi publié sur notre site intranet de l'information à jour qui définit clairement les rôles, les processus et la formation ainsi que d'autres aspects. De plus, les membres peuvent poser des questions par courriel à la boîte Vie privée. Le coordonnateur de la protection de la vie privée y répond rapidement. Pour en savoir plus sur la protection de la vie privée de nos clients, consultez les sections du présent rapport intitulées [Nos clients](#) et [Communauté, économie et société](#).

Diversité et inclusion

Nous sommes fiers de notre engagement à promouvoir un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, où tous les employés et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Nous sommes déterminés à constituer une équipe respectueuse des objectifs d'équité en emploi définis par le gouvernement fédéral, à l'image de la diversité des communautés où nous sommes, en nous engageant à ce que chaque membre de l'équipe ait l'occasion de réaliser son plein potentiel.

Le Conseil du leadership en matière de diversité a pour mission de promouvoir la diversité et l'inclusion à l'échelle de l'entreprise, de définir la stratégie de Bell en matière de diversité et d'inclusion, et d'élaborer des plans pour la mise en œuvre de mesures précises. Ce conseil est formé de 13 hauts dirigeants diversifiés qui représentent tous les groupes et secteurs géographiques. Sous sa direction, nous nous assurons que notre stratégie d'entreprise et nos politiques de ressources humaines sont alignées sur nos objectifs de diversité et d'inclusion.

Objectifs de diversité et d'inclusion

Conformément à notre engagement général, qui est d'améliorer la diversité des genres à l'échelle de l'entreprise, notre stratégie vise également à accroître la diversité au sein de la haute direction.

Nous poursuivons aussi 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. De plus, nous prenons des mesures pour accroître la proportion de membres d'autres groupes sous-représentés comme les minorités visibles, les Autochtones et les personnes ayant un handicap.

Dans le cadre de ces efforts, qui sont essentiels au développement de nos futurs plans d'équité en emploi, nous poursuivons nos consultations auprès de membres de groupes sous-représentés afin de comprendre leur expérience en milieu de travail. Nous avons tenu des consultations sur la diversité en personne et par audioconférence, afin d'encourager les discussions sur l'expérience en milieu de travail et l'inclusion au sein de Bell. Nous recherchons et adoptons des pratiques exemplaires en matière d'adaptation du milieu de travail, et nous poursuivons nos efforts pour accroître la sensibilisation et l'engagement en soutenant des activités axées sur l'inclusion comme la Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie et la Journée nationale des peuples autochtones.

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

Bell est signataire de **l'Accord Catalyst 2022** et membre du **Club des 30 %**

Nous nous sommes fixés l'objectif de faire en sorte qu'au moins 35 % des postes de haute direction (vice-présidents et postes supérieurs) soient occupés par des femmes d'ici la fin de 2021

Résultats en 2018

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 pour rendre les membres de la haute direction plus représentatifs de l'ensemble du personnel par la mise en œuvre de stratégies de gestion des talents et des programmes de développement pour les dirigeants à fort potentiel, y compris ceux qui font partie de groupes sous-représentés.

Diversité GRI 405-1 (en %)

Groupes d'employés	DMT en 2017 ²	EFFECTIF				HAUTE DIRECTION ¹				
		2018	2017	2016	2015	DMT en 2017 ²	2018	2017	2016	2015
Femmes	37,3	32,3	32,6	33,6	34,2	27,4	28,7	30,1	29,3	25,9
Membres de minorités visibles ³	20,4	18,6	18,6	19,7	19	10,1	8,4	8,6	8,6	8,4
Personnes ayant un handicap ³	5,3	3,6	3,8	4,0	3,7	4,3	2,1	1,4	2,1	3,5
Autochtones ³	2,4	2,4	2,2	2,3	2,1	2,9	0,7	0,7	0,7	2,1

1 Vice-présidents et postes supérieurs

2 La disponibilité sur le marché du travail (DMT) indique le pourcentage des personnes de chaque groupe désigné qui, dans la population active canadienne, pourraient avoir les compétences requises pour occuper des emplois à Bell, selon l'effectif en décembre 2017. Les données sont communiquées à Bell par le gouvernement canadien et sont basées sur les données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2012 et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité. Il s'agit des renseignements les plus récents sur le sujet

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

En 2018, le Conseil du leadership en matière de diversité a renforcé son engagement à promouvoir un milieu de travail inclusif. Nous avons investi dans la conception d'un programme inclusif de perfectionnement du leadership qui met l'accent sur l'atténuation des préjugés inconscients et sur le soutien aux dirigeants pour faire progresser notre réserve de talents diversifiés. Nous avons lancé le programme en 2018 et plus de 50 % des membres de l'équipe de direction l'ont déjà suivi. Il est prévu que le reste des cadres participent à la formation en 2019.

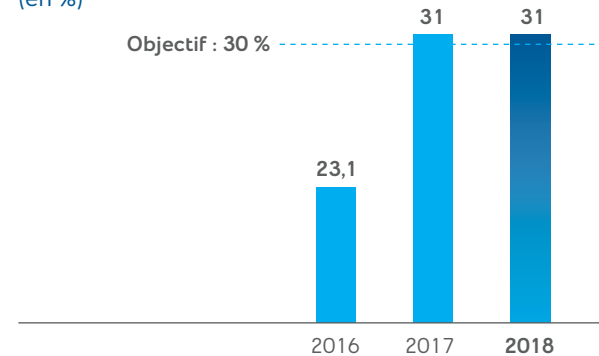
Nous soutenons également la diversité et l'inclusion en milieu de travail par plusieurs initiatives pour promouvoir l'inclusion et donner plus de moyens à nos groupes de ressources pour les employés, dont le réseau Les femmes chez Bell, le réseau pour les employés LGBT de Bell et le tout nouveau réseau des professionnels noirs de Bell. Nous favorisons aussi l'inclusion des membres de notre équipe qui font partie de groupes sous-représentés au moyen d'activités d'apprentissage et de réseautage et en soulignant les principales initiatives de sensibilisation, dont le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée internationale des femmes, la Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie, la Journée nationale des peuples autochtones et la Journée internationale des personnes handicapées.



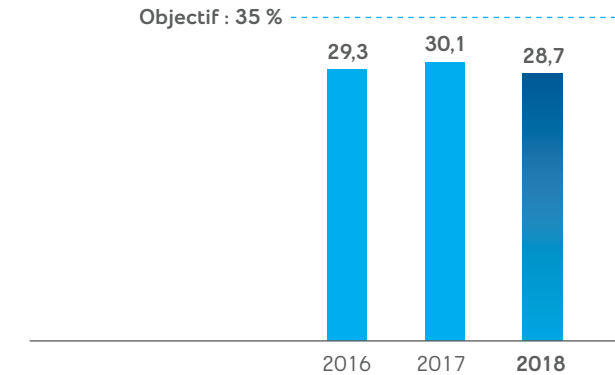
Marcie Ien, animatrice de télévision à Bell Média, s'est entretenue avec George Cope, président et chef de la direction de Bell, à l'occasion d'un événement du réseau Les femmes chez Bell.

L'incidence de cette politique de soutien se répercute dans les résultats du sondage annuel de l'équipe Bell : en 2018, 85 % des membres de l'équipe ont répondu positivement à la question où l'on demande si les gens de tous les horizons (culture, sexe, âge, religion, déficience, etc.) peuvent réussir dans l'entreprise (ce qui représente une augmentation de 1 % par rapport à 2017).

Pourcentage de femmes parmi les administrateurs non dirigeants du conseil d'administration de BCE (en %)



Représentation féminine à la haute direction (en %)



Prix et reconnaissance en matière de diversité

Bell est un membre actif de nombreux organismes éminents qui soutiennent l'avancement des femmes dans leur milieu de travail, notamment Catalyst, Club des 30 %, Women's Business Enterprises (WBE), le Réseau des femmes exécutives (RFE) et Les femmes en communications et technologie (FCT). En 2018, l'organisme Women in Film & Television a décerné son prix d'excellence en créativité à Edwina Follows de Bell Média. Dans la même année, Marci Ien, également de Bell Média, s'est classée au palmarès du RFE des 100 femmes les plus influentes du Canada, dans la catégorie des arts, des sports et du divertissement de la BMO.



Edwina Follows

Directrice générale,
Discovery Networks, Bell Média

Prix d'excellence en créativité
(Creative Excellence Award)
décerné par Women in Film & Television



Marci Ien

Animatrice à la télévision,
Bell Média

Palmarès des 100 femmes les plus influentes du Canada du Réseau des femmes exécutives (RFE), catégorie des arts, des sports et du divertissement de la BMO



Eleanor Marshall

L'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite (ACARR) a décerné son [Prix du secteur](#) 2018 à Eleanor Marshall, de Bell, afin de souligner son excellence professionnelle et sa remarquable contribution au secteur canadien du revenu de retraite.

En septembre 2018, l'engagement de Bell en matière d'équité hommes-femmes en milieu de travail a été salué par La Gouvernance au féminin, un organisme ayant pour mission d'appuyer les femmes dans leur développement en leadership, leur avancement de carrière et leur accession à des sièges dans des conseils d'administration. Bell figure parmi les 31 premières entreprises canadiennes à avoir reçu une [certification Parité](#) à la suite de l'évaluation de ses progrès en matière de parité hommes-femmes, de même qu'en raison de l'efficacité de ses processus, en particulier en ce qui a trait à la gouvernance, à l'analyse de données, au développement des talents et au leadership.

C'est grâce à l'excellence de ses programmes que Bell a été nommée l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada en 2018, une marque de reconnaissance décernée aux employeurs qui montrent l'exemple en créant un milieu inclusif où les personnes provenant de divers horizons se sentent valorisées.

En plus d'avoir été désignée comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada et l'un des meilleurs employeurs de Montréal, Bell a été citée une fois de plus par Mediacorp¹ comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes, en raison des programmes de recrutement et de développement de carrière primés offerts par l'entreprise.

En 2018, Bell a embauché plus de 1 000 étudiants à l'échelle de l'entreprise, dans le cadre de stages rémunérés et de programmes d'enseignement universitaire coopératif.

Par ailleurs, l'engagement de Bell à l'égard de l'équité en matière d'emploi a été souligné lors de la remise des Prix de réalisation pour l'équité en emploi, où Bell s'est vue décerner un prix pour sa promotion de la diversité en milieu de travail grâce à son programme de développement du leadership inclusif. Cette formation dirigée par un instructeur a été lancée afin d'aider les chefs d'équipe de toute l'entreprise à contrer et à atténuer les préjugés inconscients et à développer une réserve de talents diversifiés.

Bell est fière d'avoir obtenu en 2018 le prix spécial pour la responsabilité sociale en matière de recrutement, ainsi que le prix de la meilleure stratégie de mobilisation et de fidélisation des employés des générations Y et Z dans le cadre du programme de prix nationaux d'excellence en recrutement sur les campus de TalentEgg. L'équipe de recrutement de Bell figurait également parmi les finalistes dans les catégories suivantes : meilleur programme de diplômés, meilleur programme de recrutement sur les campus, meilleure présence sur les médias sociaux et meilleure stratégie de marketing et de diffusion en recrutement.



¹ Pour en savoir plus sur Mediacorp ainsi que sur les palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada, des meilleurs employeurs à Montréal et des meilleurs employeurs pour les jeunes, veuillez [cliquer ici](#).



Des membres de l'équipe reçoivent un prix au nom de Bell lors de la remise des Prix de réalisation pour l'équité en emploi à Ottawa. Dans la photo, de gauche à droite : l'honorable Patricia A. Hajdu, ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail et les membres de l'équipe Bell, Sara Lockhart, directrice, apprentissage, engagement des employés, diversité et inclusion et Tina Debos, conseillère principale, diversité et inclusion.

Diversité des fournisseurs

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

Nous continuons aussi d'adhérer à des organismes comme Women's Business Enterprise (WBE), le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et membres de minorités (CAMSC) et la Canadian Gay and Lesbian Chamber of Commerce (CGLCC).

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



L'équipe Approvisionnement de Bell soutient la diversité des fournisseurs dans le cadre de notre stratégie d'entreprise relative à la diversité et à l'inclusion.

Santé mentale au travail

Nous croyons que prendre soin de la santé mentale des membres de notre équipe est essentiel à la réussite de chacun et au progrès continu de l'entreprise. C'est pourquoi nous poursuivons notre travail sur les pratiques de pointe à l'échelle mondiale en matière de santé mentale en milieu de travail et continuons à élargir notre approche dans le but de l'axer sur le soutien à la santé en général. Nous informons les membres de notre équipe en leur offrant les meilleurs programmes de formation, nous les soutenons grâce au Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) et nous les sensibilisons. Notre engagement à ce sujet est énoncé dans notre politique sur la santé mentale et réaffirmé dans notre [Code de conduite](#), que tous les membres de l'équipe doivent passer en revue chaque année. Nous continuons à insister sur l'importance de la santé mentale par des initiatives qui touchent notre travail quotidien.

Formation sur la santé mentale

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

En 2018, nous avons fait la promotion de notre formation en ligne « Composantes d'une santé mentale positive » offerte à tous.

Ce programme présente, entre autres, des stratégies aux participants pour accroître leur résilience et leur niveau général de santé mentale. Il propose aussi des conseils pratiques sur la connaissance de soi, l'intelligence émotionnelle et le bien-être de personnes souffrant de problèmes de santé mentale.

Notre équipe de direction joue un rôle clé dans tout changement de culture. En 2018, nous avons donc encouragé tous les cadres à suivre deux modules obligatoires du programme Leadership en santé mentale au travail. Nous les avons également incités à suivre le troisième module, qui est facultatif et vise à aider les cadres à approfondir leurs connaissances sur la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

Formation et taux de réussite

- Programme de formation « Composantes d'une santé mentale positive » : **9 400 membres de l'équipe**
- Leadership en santé mentale au travail Module 1 : **11 000 cadres**
- Leadership en santé mentale au travail Module 2 : **6 000 cadres**
- Leadership en santé mentale au travail Module 3 (facultatif) : **1 500 cadres.**

Pour appuyer l'adoption à grande échelle de normes, Bell, son fournisseur du PAEF et l'Université Queen's se sont associés pour mettre au point le programme de certification Leadership en santé mentale au travail, le premier programme de formation dans le domaine certifié par une université. Depuis sa création, plus de 591 entreprises du Canada ont pris part à ce 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 de soutien et à mettre en place des pratiques saines en milieu de travail, des mesures d'accommodement et des pratiques exemplaires de retour au travail, tout en renforçant la prévention et en intégrant des éléments de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

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

Outil très important dans la gestion des besoins généraux en santé, y compris la prévention de la maladie, le PAEF propose aux membres de l'équipe diverses options de consultation, comme des consultations en ligne, par téléphone, à l'aide d'une application mobile spécialisée et en personne, fournies par des professionnels agréés. Depuis 2010, on observe une augmentation soutenue du taux d'utilisation des services du PAEF. En 2018, le taux d'utilisation globale a atteint 36 %, soit plus du double de la norme nationale et de celle de l'industrie, ce qui représente une augmentation de 190 % par rapport à 2010. Il s'agit là d'une bonne nouvelle pour Bell, puisque cette hausse nous indique que les employés vont chercher de l'aide en santé mentale. Par ailleurs, la diminution du nombre de demandes d'indemnité de courte durée liées à la santé mentale vient également prouver qu'un meilleur soutien initial est bénéfique pour tous.



En 2018, le taux d'utilisation globale du PAEF a atteint 36 %, soit plus du double de la norme nationale et de celle de l'industrie, ce qui représente une augmentation de 190 % par rapport à 2010.

Sensibilisation et communication

Bell a continué d'offrir aux membres de son équipe et à leurs familles 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.

Le site Web [Bell Cause pour la cause](#) et la page intranet consacrée à la santé mentale et au mieux-être lancée en 2015 continuent d'offrir aux membres un accès facile à des outils et à des ressources pour apprendre, participer et se tenir informés. En 2018, les membres de l'équipe ont accédé plus de 28 000 fois à notre site pour profiter de nos ressources étendues en santé mentale, qui comprennent des articles, des vidéos, du matériel de formation et une vaste gamme d'autres ressources sur la santé en général.

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 pour les encourager à offrir un cadre de travail plus sain à leurs employés.

Nous maintenons notre engagement à l'égard de cette norme en mettant sur pied des programmes durables et en exploitant les occasions liées aux [13 facteurs psychologiques](#) qui, selon les experts, produisent un effet important sur la santé des organisations et le bien-être des employés.

Pour en savoir plus sur nos pratiques en milieu de travail, consultez la section du présent rapport intitulée [Bell et le respect en milieu de travail](#).

Autres initiatives

Notre approche complète et proactive de sensibilisation à la santé mentale et nos programmes et services évolués fournissent aux membres de l'équipe un soutien continu qui a entraîné une réduction considérable des demandes d'indemnités d'invalidité de courte durée liées à la santé mentale, comparativement à 2010. Pour obtenir des renseignements sur les autres initiatives en santé mentale accessibles aux employés, consultez notre fiche d'information sur la [santé mentale en milieu de travail](#).



Formation et perfectionnement

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

Formation GRI 404-2

La formation et le perfectionnement sont de puissants leviers pour stimuler l'engagement des membres de l'équipe et jouent un rôle clé dans notre capacité à offrir un meilleur service à nos clients. Bell s'engage à investir dans des options pertinentes et actuelles, notamment dans le développement des compétences émergentes dont les membres de l'équipe ont besoin pour la réussite de l'entreprise et leurs objectifs professionnels. En 2018, nous avons investi plus de 20 millions \$ dans la formation par l'intermédiaire de nos programmes centralisés. De plus, les unités d'affaires investissent des portions de leurs budgets pour de la formation à l'externe.

En 2018, nous avons lancé deux nouveaux cours obligatoires pour renforcer le respect et la sécurité. Ce lancement s'inscrit dans notre objectif de veiller au bien-être de nos membres. Les nouveaux cours présentent des mesures préventives et la marche à suivre en cas d'incident. En plus d'être plus inclusifs, ces cours sont compatibles avec les appareils mobiles, ce qui les rend encore plus accessibles. Nous continuons d'observer un besoin marqué de formation continue qui se traduit par une forte augmentation de l'utilisation de nos cours par l'équipe. Nous proposons plus de 13 000 cours en ligne et sur les appareils mobiles.

Ces cours permettent d'acquérir un large éventail de certifications, notamment celles techniques de Microsoft, celles de professionnel en gestion de produits et de projets et d'analyste d'affaires, ainsi que celles propres à nos unités d'affaires. De plus, nous avons simplifié la procédure de demande d'aide financière de notre Programme d'assistance-éducation, ce qui a entraîné une augmentation de 24 % des demandes. Ce programme a pour but d'aider l'équipe à poursuivre des études dans des établissements d'éducation externes.



Développement du leadership

Nous croyons qu'il est important d'aider les membres de notre équipe à devenir des leaders efficaces et confiants. Le programme Cheminement en leadership de personnes propose un plan de développement ciblé afin de renforcer les aptitudes, les comportements et le 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.

Bell investit dans ses leaders à tous les niveaux. Lancé en 2012, le Programme de développement soutient l'adoption de notre Cheminement en leadership, qui vise à favoriser l'engagement des employés grâce au développement professionnel. Ce programme a été adopté par 83 % de nos gestionnaires de première ligne, cadres intermédiaires et directeurs. Les clés de notre succès sont, entre autres, le parrainage par des membres de la haute direction, un partenariat solide avec l'équipe RH, l'engagement soutenu des leaders et, surtout, la création d'une expérience positive. Le Cheminement en leadership de personnes vise à doter les employés d'un ensemble de compétences sur mesure qui sont transférables à toutes les unités d'affaires de l'entreprise. L'investissement de Bell dans le perfectionnement de ses ressources contribue à attirer et à fidéliser les meilleurs talents.

En 2018, nous avons lancé nos programmes Notions de base en leadership pour nouveaux diplômés, qui sont fondés sur les mêmes principes d'apprentissage que nos programmes Notions de base en leadership destinés aux cadres récemment promus et aux membres de la haute direction. Ces programmes d'apprentissage expérientiel de 30 à 60 jours offrent aux dirigeants l'occasion d'acquérir et d'appliquer de nouvelles compétences et de réfléchir sur leurs aptitudes pour le leadership.

Développement du leadership des cadres supérieurs

Pour nos cadres supérieurs, nous misons sur un développement adapté aux besoins individuels et aux exigences de chaque poste. Nous concentrons nos efforts sur le renforcement du savoir-faire, l'engagement et la formation externe, par exemple sous forme de MBA pour cadres ou d'autres programmes intensifs de perfectionnement et 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.



Les trois programmes lancés en 2017, mettent l'accent sur l'encadrement, la rétroaction et les conversations sur la carrière. Ils demeurent prioritaires pour les cadres à tous les échelons, puisqu'ils les outillent pour mener régulièrement des conversations fructueuses sur le rendement et le perfectionnement avec les membres de leurs équipes.

Bell parraine depuis 15 ans 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.

Réalisations et rendement GRI 404-3

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

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

Planification de la relève

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

En 2018, nous avons continué d'accompagner les cadres à fort potentiel en les aidant à planifier leur perfectionnement personnel grâce à un encadrement individualisé assuré par notre équipe Gestion de talents. Nous avons aussi poursuivi la planification annuelle de la relève et l'évaluation des talents à fort potentiel aux plus hauts échelons, de concert avec le chef de la direction et l'équipe de haute direction. L'équipe revoit les plans de relève pour tous les postes clés de l'entreprise en plus de se concentrer sur les plans de développement et les progrès réalisés depuis la dernière révision.

Nous continuons d'offrir aussi aux directeurs et hauts dirigeants à fort potentiel des programmes de leadership expérientiel fondés sur des cohortes.

La réussite de notre planification de la relève est manifeste : en 2018, 100 % des promotions internes à des postes de vice-président et de directeur ont été accordées à des cadres qui ont participé à notre programme de perfectionnement des dirigeants à fort potentiel.

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



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 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 à l'engagement, comme la communication, la reconnaissance, la confiance et le respect.

En 2018, 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 pour 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 2018, 80 % des membres de l'équipe ont participé au sondage. La note globale relative à l'engagement a atteint 74 %, et 79 % des membres ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell et ravis de voir qu'ils contribuent personnellement à la réussite de l'entreprise.

Reconnaissance – souligner les réussites au travail

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

George Cope, notre président et chef de la direction, en compagnie de membres de l'équipe lors de la cérémonie de remise des prix Bravo – le plus haut niveau de reconnaissance pour les employés.



Rémunération globale GRI 401-2

À Bell, nous offrons aux membres de notre équipe une rémunération globale concurrentielle afin d'attirer, de motiver et de conserver les meilleurs talents. Pour nous assurer de rester concurrentiels, nous réexaminons les niveaux de rémunération au moins une fois par année. Nous récompensons nos employés pour leur rendement en fonction de nos six impératifs stratégiques, afin de créer de la valeur pour nos actionnaires. 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 ainsi que des régimes d'avantages sociaux et de retraite. Nous offrons des possibilités d'épargne et de croissance du patrimoine, notamment un régime d'achat d'actions (avec contribution équivalente de l'entreprise), un compte d'épargne libre d'impôt (CELLI) collectif et un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) collectif. De plus, nous offrons aux membres de l'équipe de généreuses réductions sur les services de Bell et les achats à La Source.



Nos 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 23 000 membres de l'équipe, et les membres admissibles ont reçu au cours des dernières années des primes généralement très proches de la cible ou supérieures à celle-ci.

Chaque année, les membres 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 l'équipe des autres programmes offerts pour profiter au maximum des avantages proposés par Bell.

Le Programme de rémunération incitative (PRI) est offert à plus de 23 000 membres de l'équipe

Avantages sociaux

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

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

Pour renforcer notre engagement à améliorer la santé, nous avons élargi la liste des services professionnels couverts afin d'y inclure les services de nutritionnistes et de diététistes. Au Canada, plus de 30 % de la population est atteinte d'une maladie chronique et environ 60 % souffre d'embonpoint ou d'obésité¹. C'est pourquoi nous sommes convaincus que l'inclusion de ces services contribuera à réduire les pertes de productivité liées aux problèmes de santé, en réduisant les risques de développer une maladie chronique et en favorisant la gestion de problèmes nutritionnels (comme les allergies ou les intolérances alimentaires).

Conformément à notre engagement à soutenir la santé mentale et le bien-être, nous avons doublé en 2018 le remboursement maximal des services en santé mentale, qui s'élève maintenant à 3 000 \$ par année pour chaque membre de l'équipe et pour chaque membre admissible de sa famille. Par ailleurs, cette couverture s'applique désormais aux services de psychothérapeutes, de conseillers cliniciens agréés, de conseillers matrimoniaux et de thérapeutes familiaux, en plus des services de psychologues et de travailleurs sociaux.

L'équilibre travail-vie personnelle est un autre pilier important de la philosophie de Bell. C'est pourquoi l'entreprise a bonifié les options de congé de maternité et de congé parental, en proposant des prestations de remplacement du salaire plus élevées pendant un plus grand nombre de semaines. Grâce à cette hausse des prestations complémentaires, le nombre de semaines de couverture offertes par l'entreprise augmentera substantiellement et passera de 17 à 36 semaines pour le congé de naissance (soit 17 semaines pour le congé de maternité et 19 semaines pour le congé parental de la mère naturelle), et de 12 à 19 semaines pour le congé parental de l'autre parent ou de membres

de l'équipe qui adoptent un enfant. Par ailleurs, le montant des prestations complémentaires que les membres de l'équipe recevront de Bell fera passer l'indemnité totale de 67 % à 70 % du salaire, lorsqu'on combine les prestations complémentaires aux prestations gouvernementales (assurance-emploi ou RQAP). Le nouveau programme a été lancé le 1^{er} avril 2019.



¹ Source : Les diététistes du Canada, mars 2017.

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 participent à un régime de retraite à cotisations déterminées où la cotisation automatique de l'employé s'élève à 4 % de ses revenus annuels, à laquelle s'ajoute la cotisation de contrepartie de l'employeur égale à 2 % (les employés peuvent cotiser jusqu'à 12 % de leurs revenus annuels). 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 2018, plus de 28 000 membres de l'équipe ont cotisé au REE.

Au cours de la même année, nous avons versé des cotisations totalisant plus de 530 millions \$ à nos différents régimes de retraite, y compris une cotisation volontaire de 240 millions \$ afin de mieux harmoniser la solvabilité de plusieurs régimes de retraite à prestations déterminées des filiales de BCE à ceux de Bell Canada. Plus de 65 000 membres de l'équipe à l'échelle du pays sont couverts par ces régimes de retraite à prestations déterminées, y compris 50 000 retraités et bénéficiaires qui reçoivent des prestations mensuelles. Par l'intermédiaire de Morneau Shepell, Bell offre aux membres de son équipe de nouvelles options pour se procurer des avantages sociaux relatifs à leur santé et à leur bien-être au terme de leur carrière chez Bell. Le cybermarché MonFutur permet aux membres de souscrire divers régimes (assurance médicale et dentaire, assurance voyage, assurance vie) conçus spécialement pour les retraités et fournis par des compagnies d'assurance canadiennes de premier plan.

Pour en savoir plus sur les régimes de retraite, veuillez consulter notre [rapport annuel](#), aux pages 127 et 128, ainsi que la note 24, qui commence à la page 150.



Santé et sécurité

Bell est déterminée à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire et la sécurité n'est pas une simple option : elle fait partie intégrante de nos méthodes de travail. Le dévouement et le leadership de notre personnel font en sorte que la sécurité est toujours au centre des préoccupations de toute l'équipe Bell, alors que nous continuons d'élaborer des programmes pour éliminer les dangers et atténuer les risques présents dans le milieu de travail.

En 2018, notre indice global de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail¹ s'est établi à 1,13, ce qui représente une baisse de 9 %* par rapport à 2017 (1,24)², attribuable notamment à une réduction du nombre d'incidents liés à l'ergonomie ainsi qu'aux glissades et aux chutes. Cette diminution s'explique principalement par l'amélioration des observations sur le terrain, l'accompagnement des employés dans le cadre des activités de l'entreprise, l'accent continu mis sur l'utilisation sécuritaire des échelles, et l'élaboration de pratiques exemplaires en collaboration avec des partenaires du secteur. GRI 403-2

En 2018, nos plans de sécurité de l'entreprise sont demeurés au cœur de notre système de gestion de la sécurité, qui poursuit son évolution. S'appuyant sur des normes reconnues, comme ISO 45001 et OHSAS 18001, notre système de gestion nous permet de garantir que les risques en matière de santé et de sécurité sont traités de façon systématique et diligente, en identifiant les ressources et les responsabilités pertinentes et en assurant une surveillance des progrès de l'entreprise. Chaque année, l'équipe Vérification interne de Bell intègre les programmes de santé et de sécurité de l'entreprise à ses plans de vérification interne. Nous pouvons ainsi repérer constamment des occasions d'amélioration. Les mesures correctives sont étroitement surveillées et font l'objet de rapports au comité de vérification du conseil d'administration de l'entreprise. Conformément au cadre de gouvernance en matière de santé et sécurité, nous tenons aussi des rencontres trimestrielles d'examen du rendement avec le vice-président exécutif, services généraux. Nous organisons également des réunions semestrielles de revue du rendement avec le Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité (SSSEC). GRI 403-1

Nous présentons des évaluations annuelles du rendement de Bell en matière de santé et de sécurité au [comité des ressources en cadres et de rémunération](#) du conseil d'administration. Pour en savoir plus sur la gouvernance en matière de santé et de sécurité, veuillez consulter la section du présent rapport intitulée [Gestion de la responsabilité d'entreprise à Bell](#).

Nous comptons également sur les membres de notre équipe pour soutenir 195 comités de santé et de sécurité locaux à l'échelle du Canada ainsi que les cinq comités de santé et de sécurité de l'entreprise, en partenariat avec les syndicats. Représentant différentes fonctions opérationnelles et administratives, ces comités se rencontrent et effectuent des inspections des lieux de travail, en conformité avec les exigences réglementaires. Collectivement, les comités ont réalisé plus de 8 000 inspections des lieux de travail en 2018, et repéré et résolu des situations qui, si elles n'avaient pas été prises en charge, auraient pu contribuer à des incidents. Nous accordons une grande valeur à la vigilance et à l'expérience des membres de l'équipe pour assurer la sécurité de leurs collègues. Nous collaborons également avec ces comités à la création et à la mise en œuvre de programmes de prévention. GRI 403-1,403-4

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

2 En raison d'une modification apportée à la méthodologie du calcul, le taux de fréquence de 2017 est passé de 1,19 à 1,24.

En 2018, nous avons maintenu l'accent sur la prévention en lançant notre programme d'identification des dangers et d'évaluation des risques auprès des employés affectés à des fonctions à risque élevé. Nous avons aussi poursuivi nos efforts de synergie et d'harmonisation de nos pratiques dans tous nos secteurs d'activité, tout en faisant évoluer nos programmes de santé et de sécurité au rythme de la croissance de nos activités commerciales. Par exemple, nous avons mis au point et lancé un programme de formation en ligne obligatoire pour les employés cadres et non-cadres à tous les échelons de l'entreprise. Cette formation porte sur les rôles et les responsabilités de tous les employés en matière de santé et de sécurité, et offre un aperçu des principaux programmes de sécurité à Bell qui peuvent les aider à remplir leurs obligations et à préserver la sécurité des lieux de travail. Plus particulièrement, on y explique en détail ce que sont le « droit de savoir », le « droit de participer » et le « droit de refuser d'exécuter un travail dangereux ». Cette formation s'ajoute à un vaste éventail de cours et de mesures de prévention adaptés à notre secteur et ayant pour but d'assurer la protection des membres de notre équipe.

Pour en savoir plus sur nos programmes de santé et de sécurité, veuillez consulter le feuillet d'information sur la [santé et la sécurité](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.



Recrutement et nouveaux talents

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

GRI 401-1

En 2018, nous avons embauché plus de 12 500 nouveaux membres dans notre équipe, en grande partie grâce à nos initiatives élargies de recrutement dans les médias sociaux, qui ont attiré plus de 179 000 abonnés de LinkedIn et Twitter ainsi que plus de 844 000 abonnés de notre communauté de talents.

Nous continuons de nous concentrer sur l'embauche d'étudiants et de candidats en début de carrière. Tout au long de l'année scolaire, nous parrainons des initiatives de développement sur les campus et nous participons à plus de 50 activités étudiantes (comme des simulations d'entrevue, des compétitions de cas, des marathons de programmation et des séances de réseautage) afin de promouvoir le développement de carrière et l'établissement de relations. En tout, nous avons visité 25 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. Ce programme primé est l'une des plus importantes initiatives au Canada visant à aider les nouveaux diplômés à devenir les leaders de demain. Le Programme du leadership des nouveaux diplômés a produit 48 dirigeants de Bell en 2018, ce qui porte à 155 le nombre de dirigeants potentiels ayant pris part à ce programme depuis son lancement. En raison de ces efforts, Bell Canada a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens.



En 2018, nous avons embauché plus de 12 500 nouveaux membres



Bell participe au programme Embauchez un vétéran dans le but d'aider les vétérans et les réservistes canadiens, ainsi que leurs conjoints, à trouver un emploi. Bell embauche en priorité les vétérans canadiens qualifiés dans tous ses secteurs d'activité, poursuivant ainsi une longue et fière tradition de soutien envers les hommes et les femmes des Forces armées canadiennes. De plus, tous les recruteurs de Bell reçoivent une formation dans le but de faciliter le transfert des compétences des vétérans, de percevoir les avantages d'embaucher un vétéran et d'aider les spécialistes en recrutement à soutenir les vétérans et les réservistes tout au long du processus de recrutement. Depuis la création du programme en 2013, Bell a embauché plus de 350 vétérans et conjoints de vétérans. Bell est fière de soutenir le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur depuis 2010 et d'être le commanditaire présentateur du dîner hommage annuel La patrie gravée sur le cœur à Toronto, le plus important événement de collecte de fonds à l'appui des militaires canadiens.

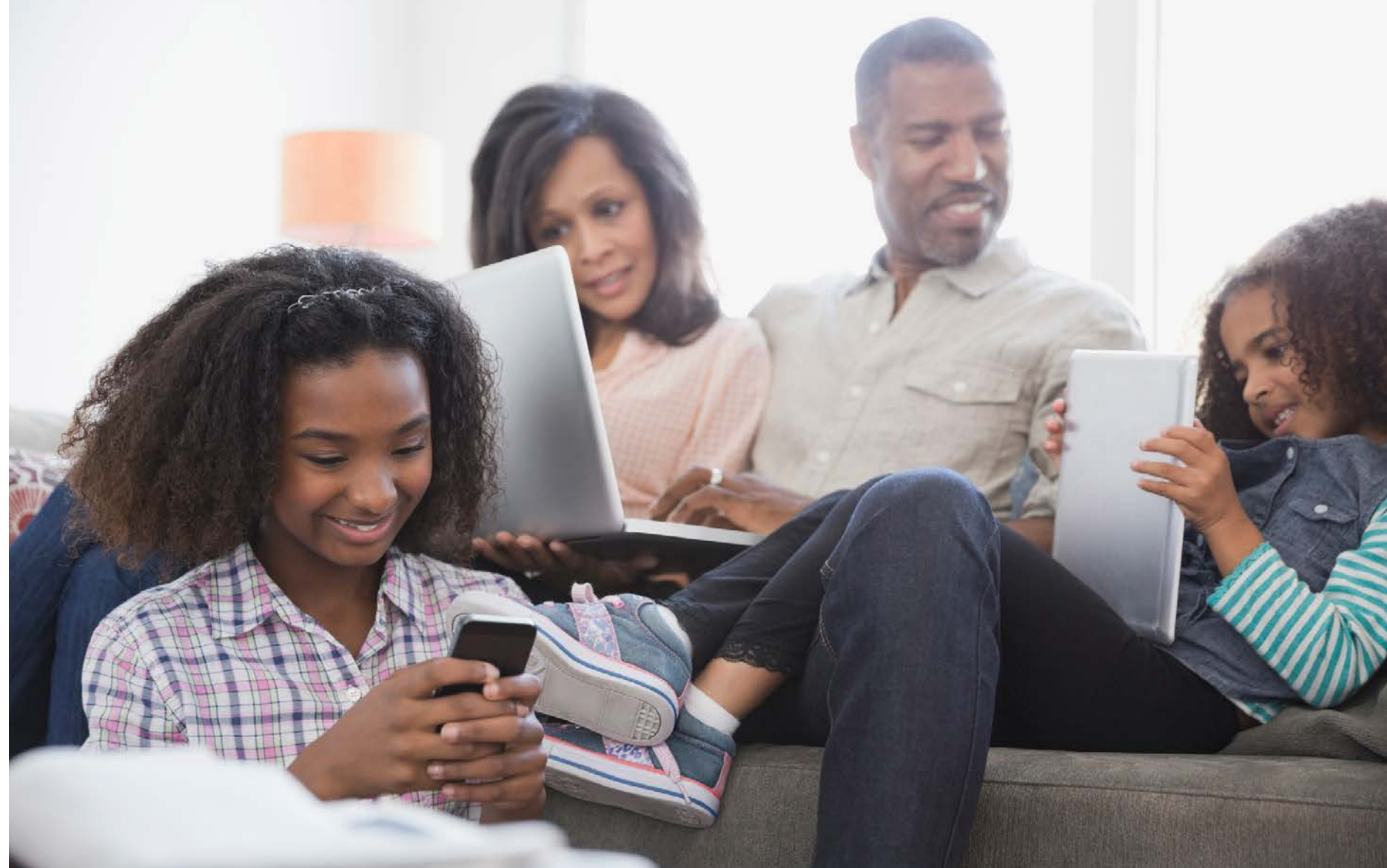
En 2018, notre équipe a aussi participé à des salons de l'emploi de communautés diversifiées, souvent à titre de commanditaire. On compte parmi ces événements, les réceptions de recrutement organisées par Lime Connect à l'intention des étudiants et des professionnels d'expérience ayant un handicap. Nous sommes également fiers de faire équipe avec LeanIn Canada, un réseau de professionnelles qui s'entraident dans le but de mener des carrières épanouissantes, tout en favorisant l'égalité hommes-femmes au travail. 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.

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 employés à sentir qu'ils font partie de l'équipe et disposent des ressources dont ils ont besoin pour démarrer leur carrière du bon pied, en leur fournissant des renseignements sur la stratégie, les personnes-ressources, les clients, la culture et les procédures.



Notre programme « Bienvenue à Bell » est conçu pour aider les nouveaux employés à sentir qu'ils font partie de l'équipe et disposent des ressources dont ils ont besoin





Nos clients GRI 102-2, 203-1

Pour réussir dans un marché extrêmement dynamique et concurrentiel, nous devons offrir à nos clients la meilleure expérience qui soit. C'est pourquoi Bell est désireuse d'offrir des produits et services enthousiasmants et novateurs, y compris le meilleur en matière de connexions large bande, de services sans fil et de contenu numérique, ainsi que les meilleures solutions d'affaires.

Offrir un excellent service

Concentrée à déployer des technologies de pointe pour améliorer l'excellence de son service, se distinguer de la concurrence et renforcer la fidélité de ses clients, Bell a lancé en 2018 une large gamme d'améliorations. Celles-ci lui permettent d'offrir un plus grand nombre d'options libre-service, simplifient les transactions, améliorent le rendement de ses centres d'appels et donnent à ses clients un meilleur contrôle sur leurs rendez-vous avec des techniciens des Services extérieurs. Toutes ces initiatives sont motivées par le même objectif : améliorer le service à la clientèle.

Grâce à ces nouveaux outils pour la clientèle et ses investissements dans ses connexions large bande de pointe et dans les dernières innovations en matière de réseaux sans fil, de télévision, de contenu et de services d'affaires, Bell continue à attirer un nombre grandissant de clients. À la fin de 2018, Bell comptait plus de 22 millions de connexions d'abonnés à son éventail complet de services, dont 9,6 millions d'abonnés aux services mobiles, 3,9 millions d'abonnés aux services Internet haute vitesse et plus de 2,8 millions d'abonnés aux services de télévision.

SASB

Pour en savoir plus sur les avantages environnementaux liés à l'utilisation des technologies, veuillez consulter la section de ce rapport sur les [avantages des produits et services de Bell sur le plan environnemental](#).

Bell compte plus de 22 millions de connexions d'abonnés

Bâtir les meilleures technologies de réseaux large bande

ODD 9.5

Bell exploite le plus vaste réseau de fibre optique au Canada, qui s'étend sur plus de 270 000 kilomètres. Avec des dépenses d'investissement qui ont atteint près de 4 milliards \$ en 2018, Bell investit plus que tous ses concurrents dans les infrastructures de communications du Canada et la construction de nouveaux réseaux, ce qui lui permet d'offrir des vitesses large bande inégalées à plus de clients et d'entreprises, dans plus de collectivités qu'elle ne l'a jamais fait. À la fin de 2018, la construction de son réseau entièrement optique était achevée à environ 50 %, ce qui lui permettait d'offrir des liaisons optiques directes – et des forfaits Internet les plus rapides au Canada – à 4,6 millions de foyers et d'entreprises du Canada atlantique, du Québec, de l'Ontario et du Manitoba. Après avoir dépassé en 2018 le million d'emplacements avec connexions entièrement optiques à Toronto, Bell a commencé à déployer cet accès direct dans 1,3 million de foyers et d'emplacements commerciaux de la région du Grand Toronto et de l'indicatif 905 qui entoure la métropole, tout en poursuivant son important déploiement dans la grande région de Montréal.



L'expansion continue de son réseau entièrement optique au Manitoba, qui découle directement de son plan d'investissement de 1 milliard \$ dans la province, s'est aussi accélérée en 2018, et des connexions optiques sont maintenant offertes dans les collectivités de Brandon, Niverville, Oakbank, Steinbach et Winkler, ainsi que dans Winnipeg.

Les investissements de Bell dans les connexions large bande et l'innovation ne lui permettent pas seulement d'offrir les meilleurs services de communications – ils l'aident aussi à améliorer sa façon de servir ses clients

En 2018, Bell est aussi devenu le premier fournisseur de services Internet au Canada à offrir des vitesses d'accès de 1,5 gigabit par seconde (Gbit/s), ce qui constitue un autre jalon important dans l'évolution des services large bande.

En plus de ces déploiements, Bell a continué d'être un chef de file des services sans fil en devenant le premier fournisseur de services sans fil canadien à offrir des vitesses mobiles de 1 Gbit/s et en poursuivant ses investissements dans l'extension de la portée de ses réseaux sans fil. À la fin de l'année, ses réseaux LTE et LTE Advanced rejoignaient respectivement 99 % et 91 % de tous les Canadiens. Tout en nous concentrant sur les investissements qui nous permettent de renforcer l'ensemble de nos infrastructures, nous avons continué de relier la plupart de nos tours de téléphonie mobile au réseau de raccordement mobile optique et à déployer la technologie des petites cellules, ce qui a permis d'améliorer la qualité et la fiabilité de nos réseaux, de renforcer l'efficacité spectrale et de préparer le terrain pour le prochain déploiement de la technologie mobile de la cinquième génération (5G).

En plus d'être active dans les grands centres urbains, Bell déploie de meilleurs réseaux large bande dans des villes plus petites et des localités rurales. En 2018, nous avons entamé un chantier complexe qui consiste à construire un réseau destiné à 25 collectivités du territoire nordique du Nunavut. Au mois de juin 2018, Northwestel et les gouvernements du Canada et du Yukon ont annoncé le lancement d'un projet visant à construire une ligne de fibre optique pour relier Dawson City et Inuvik. Une fois achevée, la nouvelle ligne optique assurera une meilleure liaison entre le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest, ce qui permettra d'offrir un réseau plus robuste et fiable à chacune des collectivités raccordées.

Nous avons également déployé notre service Internet résidentiel sans fil fixe, qui utilise les actifs de spectre dans la bande des 3,5 GHz et une technologie compatible avec la 5G pour offrir des améliorations large bande importantes aux consommateurs et aux entreprises dans 28 collectivités rurales du Québec et de l'Ontario. L'objectif est de relier 200 000 foyers dans 138 collectivités rurales d'ici la fin de l'année 2019. Nous continuons aussi à collaborer avec des partenaires et tous les paliers gouvernementaux sur des projets de régions rurales ou éloignées pour améliorer les infrastructures et étendre nos réseaux large bande dans les zones où les services sont absents ou insuffisants.

Notre service à la clientèle ne cesse de s'améliorer

GRI 404-2

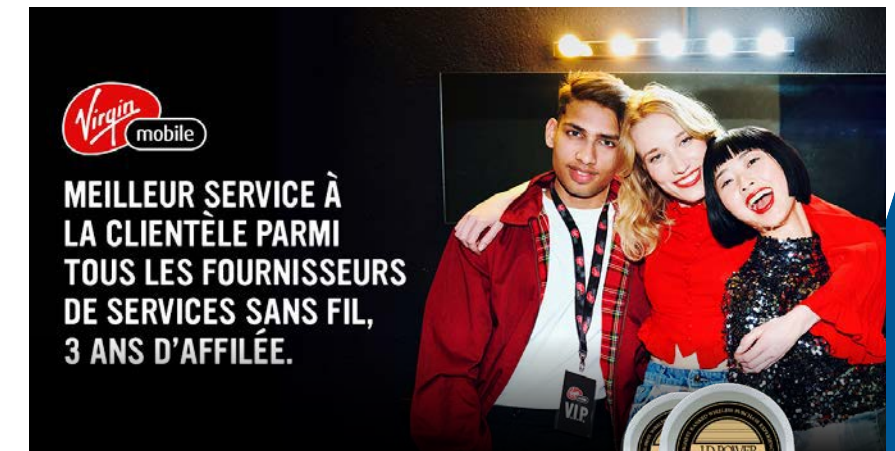
Au cours des dernières années, Bell a investi plus de 850 millions \$ pour améliorer la formation et les outils de travail de ses conseillers des centres d'appels et de ses techniciens des Services extérieurs, de même que les options libre-service en ligne destinées à ses clients. Ces options comprennent le site MonBell.ca et l'application MonBell, qui permettent aux clients de gérer leurs services, d'ajouter ou de modifier des fonctions et de résoudre efficacement des problèmes. En 2018, l'application mobile MonBell et l'outil en ligne MonBell.ca ont été visités 104 millions de fois par des clients qui ont effectué 13,4 millions de transactions.

Nous avons également aidé nos clients à gérer plus facilement des éléments supplémentaires de leurs services Internet et de télévision à l'aide de l'application MonBell, que ce soit pour commander du contenu sur demande ou gérer leurs forfaits de programmation et de chaînes de télévision. C'est, entre autres, grâce à ces améliorations, que la Web Marketing Association a désigné MonBell comme la meilleure application de télécommunications mobile de l'année 2018.

Le populaire service Web Gérez votre rendez-vous, qui sert à gérer les visites de nos techniciens des Services extérieurs, a aussi continué à s'améliorer. Lancé en 2016 pour offrir aux clients de Bell de l'information sur les visites de service, comme l'heure d'arrivée prévue d'un technicien, ce service a été progressivement mis à niveau à partir de 2018 afin que les clients puissent déplacer leur rendez-vous directement en ligne ou fournir des renseignements sur leur emplacement aux techniciens, comme le code d'entrée ou des consignes pour le stationnement. Les clients pourront aussi donner des commentaires en attribuant une cote à la visite. Le nombre total de demandes de clients qui ont été traitées au moyen de l'application depuis 2016 est de plus de 5 800 000 pour les installations et les réparations.

En 2018, Bell a aussi poursuivi le développement d'un outil libre-service pour ses clients d'affaires en ajoutant au Portail d'affaires un tableau de bord personnalisable qui permet de soumettre des demandes de service et de déménagement, de prendre des rendez-vous et de poser des questions sur la facturation de façon plus pratique et plus rapide.

Bell a investi plus de 850 millions \$ pour améliorer la formation et les outils de travail de ses conseillers des centres d'appels et de ses techniciens des services extérieurs



Virgin Mobile Canada s'est classée au premier rang pour le taux global de satisfaction à l'égard du service à la clientèle dans l'étude 2018 de J.D. Power sur le service à la clientèle des services sans fil canadiens. Virgin Mobile Canada, dont l'étude a fait ressortir l'excellence du service, y compris le soutien en magasin, au téléphone et par l'intermédiaire des options d'assistance en ligne, a remporté les honneurs pour la troisième année consécutive.



Améliorer les normes de l'industrie

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a mené en 2018 une instance publique pour examiner les pratiques de vente au détail de l'industrie canadienne des télécommunications. Bell a participé activement et a proposé l'adoption de plusieurs normes pour s'assurer que les entreprises de télécommunication canadiennes offrent un service à la clientèle exceptionnel. Fait important, le CRTC a repris dans son rapport certaines de ces recommandations sous la forme de pratiques exemplaires qui devraient être adoptées par l'industrie.

Le fait d'accorder la priorité aux investissements dans le service à la clientèle et des outils en ligne évolués améliore les résultats évalués par le Commissaire fédéral aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST). D'ailleurs, le dernier rapport semestriel du CPRST pour la période du 1^{er} août 2018 au 31 janvier 2019 indique que, malgré le fait que Bell est le fournisseur de services qui a le plus de clients, la part du nombre total de plaintes provenant de sa clientèle continue à diminuer chaque année, et ce, de façon plus marquée que pour n'importe quel autre fournisseur de services.

GRI 417-2



Nous mettons en marché des produits et services de prochaine génération

Bell est à l'avant-garde de l'innovation. Elle investit davantage en recherche et développement que n'importe quelle autre entreprise de télécommunications canadienne et collabore avec de nombreux partenaires technologiques pour lancer de nouveaux produits et services évolués.

Innovation dans les domaines de l'Internet des objets (IdO) et des services mobiles ODD 17.7, 17.8 et 17.17

En plus de continuer à développer de nouvelles fonctionnalités pour l'application MonBell, Bell a lancé en 2018 plusieurs innovations technologiques inédites dans le domaine de l'Internet des Objets (IdO) à l'intention de ses clients, dont son programme pour villes intelligentes, son service Voiture connectée, des services de domotique et des services d'affaires évolués. ODD 9.5

Dans le cadre de nos initiatives relatives à l'Internet des objets, nous avons travaillé en partenariat avec Echologics pour livrer une solution de surveillance sans fil du réseau d'aqueduc de Medecine Hat, en Alberta. De plus, nous avons conclu des partenariats avec les municipalités de Kingston, Markham, Orillia et St. Catharines, en Ontario, ainsi qu'avec celles de Whitehorse, au Yukon, et de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador. Grâce à ces partenariats, nous pouvons augmenter l'efficacité opérationnelle des municipalités en plus de les aider à améliorer les services qu'elles offrent à leurs citoyens, aux entreprises et aux visiteurs.

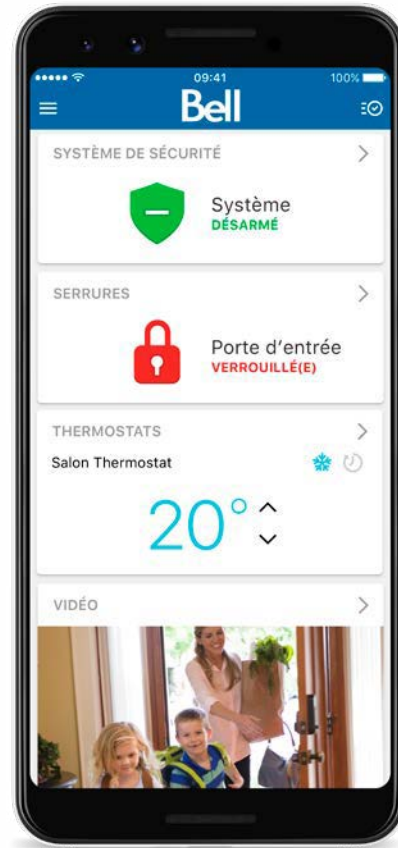
Pour nos clients du secteur industriel, nous avons fait équipe avec Icycle Technologies en vue de développer une solution de suivi et de surveillance à distance pour améliorer la salubrité de la fabrication de produits alimentaires. Nous avons développé avec Otodata, l'un de nos partenaires du domaine de l'IdO, une solution de surveillance des réservoirs de carburant pour Supérieur Propane. En outre, notre collaboration avec d'autres entreprises technologiques, telles que BeWhere et Trak-iT nous a permis de lancer la première solution intégrée de gestion de parc de véhicules et de suivi des actifs au Canada, livrée exclusivement via notre réseau LTE-M.

ODD 17

Grâce à sa solution intégrée Voiture connectée, Bell est devenue le premier fournisseur de services sans fil canadiens à offrir des points d'accès par Wi-Fi intégrés dans les véhicules Ford et Lincoln compatibles. Ceci permet aux clients de partager des données au moyen de leur forfait téléphonique et de connecter simultanément jusqu'à 10 appareils lorsqu'ils se déplacent. Les propriétaires de véhicule Ford ou de nombreux autres fabricants peuvent aussi profiter de l'option de solution enfichable Voiture connectée pour avoir accès à des services de diagnostic du véhicule, recevoir des alertes de performance, surveiller l'activité de conduite et connecter jusqu'à cinq appareils à un réseau Wi-Fi dans leur voiture.



Bell a accru son leadership en matière de technologie pour véhicules connectés en étant le premier fournisseur de services sans fil canadien à intégrer des points d'accès Wi-Fi dans les véhicules Ford et Lincoln compatibles.



Maison connectée

En 2018, Bell a poursuivi l'amélioration de ses services large bande pour un grand nombre de ses clients résidentiels et de petites entreprises en lançant son service Internet Fibe Gigabit 1,5, le forfait le plus rapide au Canada.

Nous avons lancé officiellement notre solution Wi-Fi Partout chez vous, le premier service qui s'adapte automatiquement aux habitudes d'utilisation de la maison afin que tous les appareils qui y sont utilisés en même temps bénéficient de la vitesse de transmission maximale. En 2018, notre marque Bell Maison intelligente a aussi vu le jour avec son éventail de services de domotique et de surveillance et, en tirant parti de l'acquisition d'AlarmForce, nous avons continué à élargir notre offre pour maison branchée en y ajoutant de nouvelles solutions de sécurité.

À l'avant-garde avec Télé Fibe

Nous avons continué d'améliorer notre application de pointe Télé Fibe en lançant la nouvelle fonctionnalité Téléchargez et partez. Par ailleurs, nous sommes devenus le premier fournisseur de services de télévision à offrir une programmation 4K en direct au Manitoba. En cette période marquée par l'augmentation de la gamme de choix et de la concurrence internationale pour attirer les téléspectateurs, nous avons poursuivi l'amélioration de notre service de diffusion en continu Alt Télé en l'offrant sur d'autres plateformes de visionnement, dont celles d'Amazon, d'Apple et de Google.

Nous avons également conclu une entente avec Ericsson pour améliorer Télé Fibe au moyen de la nouvelle plateforme MediaFirst afin de renforcer la fourniture de nos services de télévision de prochaine génération. MediaFirst permet aux clients d'accéder aux services plus facilement lorsqu'ils utilisent plusieurs écrans en plus d'offrir une expérience de visionnement harmonieuse aux clients de Télé Fibe et de Alt Télé.

Services de vente au détail et nouveaux appareils mobiles

Au-delà des investissements pour améliorer l'accès aux réseaux et services large bande et sans fil pour renforcer ses services à la clientèle en ligne, Bell veille constamment à ce que ses clients aient accès à ses services en améliorant ses canaux de distribution. Aujourd'hui, les services de Bell sont offerts dans quelque 1 700 points de vente aux quatre coins du pays, dont les magasins de la marque Bell, les magasins et les kiosques de La Source, de Virgin Mobile et de Lucky Mobile, et les points de vente de WAVE SANS FIL, La cabine T sans fil et SANS-FIL etc.

En 2018, nous avons aussi accru la disponibilité de notre service sans fil à prix réduit Lucky Mobile dans les 10 provinces du pays. ODD 5.8

Toujours en 2018, Bell a élargi sa gamme d'appareils mobiles par l'ajout de 38 nouveaux téléphones. De plus, lors du lancement des nouveaux appareils iPhone, Bell était le seul fournisseur canadien – et l'un des 11 fournisseurs dans le monde – à offrir la fonctionnalité double carte SIM intégrée d'Apple, qui permet aux clients de combiner deux numéros de téléphone sur un seul appareil.

Diffuser du contenu populaire

Les préférences et les choix des clients en matière de médias changent rapidement. CTV est demeurée en 2018 la chaîne de télévision la plus regardée au Canada, mais pour rester concurrentiels dans l'environnement numérique contemporain, les producteurs de contenu doivent évoluer. Dans le cas de Bell, cela se traduit par le développement de plateformes novatrices pour diffuser le contenu de grande qualité recherché par les Canadiens.

En 2018, Bell Média a lancé Crave, un service de diffusion en continu novateur qui offre pour la première fois le nouveau contenu de HBO à tous les Canadiens disposant d'un accès à Internet. Et comme le contenu de HBO Canada, Showtime et Starz a été combiné à d'autres contenus de premier choix au sein de Crave de manière à avoir un service unique offert par tous les principaux fournisseurs de services de télévision du pays, environ 2,3 millions de Canadiens étaient abonnés à Crave à la fin de l'année 2018.

En plus du lancement réussi d'Alt Télé, notre service de télévision en direct et en continu, Bell Média a offert encore plus de contenu soutenu par de la publicité et sur demande sur CTV.ca et sur l'application CTV (CTV Throwback et CTV Movies), sur RDS Direct et TSN Direct pour les amateurs de sport, et sur Snackable TV pour le contenu de courte durée.

Pour poursuivre le développement de contenu de premier choix et le rendre accessible aux Canadiens, nous avons conclu de nouveaux partenariats pour relancer notre chaîne spécialisée de nouvelles du monde des affaires sous le nom de BNN Bloomberg, créer du contenu en partenariat avec Sony Pictures Television et avec d'autres partenaires internationaux, et partager le contenu actuel et le nouveau contenu avec Lionsgate (Starz) et VICE. Bell Média s'est associée au Groupe CH, à ICM Partners et à Howie Mandel acquérir le festival Juste pour rire, basé à Montréal, et l'entreprise est devenue actionnaire majoritaire des studios de production de classe mondiale Pinewood Toronto Studios. GRI 102-10

En 2018, les Studios Bell Média ont appuyé 25 productions internes et indépendantes de langue anglaise, ainsi que 97 projets originaux réalisés avec des producteurs québécois, ce qui a permis la réalisation de nombreux succès canadiens qui ont remporté des prix, comme *Letterkenny*, *Cardinal* et *Wynonna Earp*.



Bell continue de mettre au point des plateformes novatrices pour offrir du contenu de grande qualité

Bell Média est demeurée en 2018 le premier radiodiffuseur canadien, avec une moyenne de 16,6 millions d'auditeurs par semaine dans l'ensemble du pays. Nous avons également continué à améliorer l'application iHeart Canada, qui offre un accès en ligne et en direct à plus de 1 000 postes de radio, ainsi qu'à des millions de balados.

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



Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Bell est le premier choix pour un grand nombre d'entreprises canadiennes de premier plan, de gouvernements et d'institutions publiques qui cherchent des technologies large bande supérieures, des produits de transmission de données de classe mondiale et des services d'avant-garde.

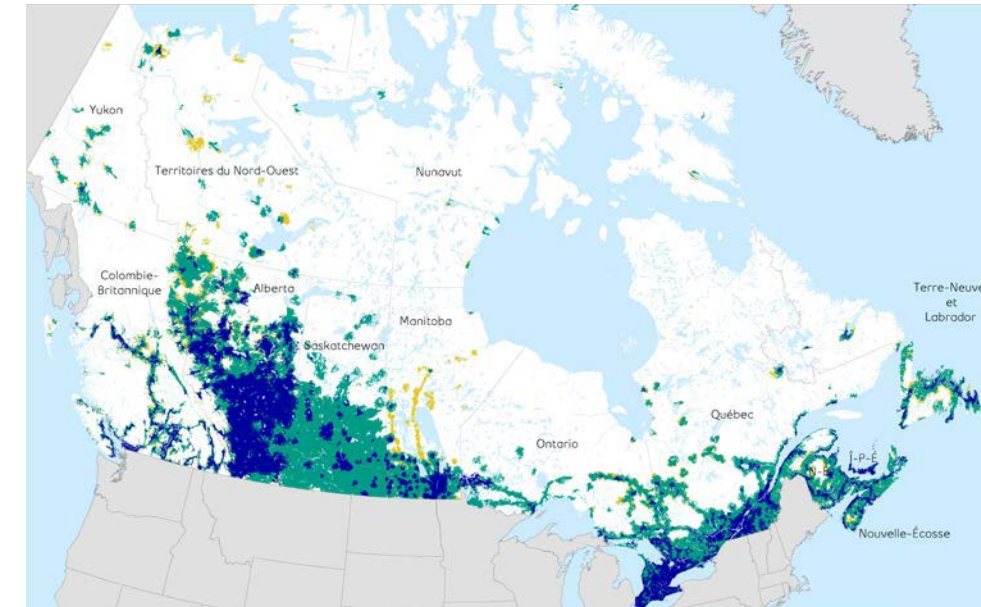
Avec son réseau de 28 centres de données à la fine pointe, Bell est le leader canadien en matière d'hébergement et d'informatique en nuage. En outre, grâce à nos réseaux large bande de premier plan, de plus en plus d'entreprises canadiennes ont accès à des services plus fiables, plus rapides et dotés de connexions sécurisées.

Nous continuons à améliorer notre service Connexion en nuage, qui offre des solutions souples d'informatique en nuage et de stockage de Bell et de ses partenaires, dont Microsoft, IBM et – depuis 2018 – Amazon Web Services.

En 2018, nous avons également lancé la nouvelle plateforme des services Réseau virtuel, la première en son genre au Canada, afin d'offrir des réseaux pilotés par logiciel plus efficaces comme solution de rechange aux réseaux physiques. Les services Réseau virtuel de Bell permettent aux grandes entreprises et organisations d'avoir accès, sur demande, à une gamme de fonctions réseau en nuage sécurisées.

Nos réseaux optiques et sans fil évolués jouent aussi un rôle essentiel dans l'émergence de technologies IdO novatrices. En 2018, Bell a élargi son offre de soutien destiné aux applications IdO pour les entreprises et les villes intelligentes en lançant le premier Service géré de sécurité des solutions IdO pour la détection et l'élimination des cybermenaces en constante évolution.

Carte de couverture - Canada



- LTE Advanced (LTE-A)
- LTE
- HSPA+
- ▨ Future LTE

À jour en date du 26 mars, 2019. Les zones de couvertures réelles peuvent varier et sont accessibles aux appareils compatibles. Consultez https://www.bell.ca/Mobilite/Le_reseau_coverage pour toute expansion future de notre réseau.

La vitesse peut varier selon la topographie, les conditions environnementales, le type d'appareil et d'autres facteurs. *Les vitesses théoriques maximales de téléchargement peuvent varier.

Des vitesses HSPA réduites allant jusqu'à 1.5 Mbit/s sont offertes dans les communautés suivantes : Aviat, Baker Lake, Cambridge Bay, Gameti, Iqaluit, Lutselk'e, Nahanni Butt, Paulatuk, Rankin Inlet, Sachs Harbour and Ulukhaktok.



Protection de la vie privée des clients SASB

Chez Bell, nous nous engageons à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels que nous confient nos clients; une approche décrite de façon explicite dans notre [Politique sur la protection de la vie privée](#).

La Politique explique clairement de quelle manière et à quel moment nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels, ainsi que la façon dont nous communiquons ces renseignements au sein du groupe d'entreprises Bell. Cette Politique explique aussi quels renseignements sont considérés, ou non, comme étant des renseignements personnels.

Chaque année, tous les membres de l'équipe Bell doivent relire et signer le Code de conduite de l'entreprise afin de souligner l'importance de protéger les renseignements relatifs aux clients et de les utiliser uniquement de façon conforme à notre Politique sur la protection de la vie privée.

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.

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 [Sécurité et confidentialité](#).



Chaque année, nous demandons à chaque membre de l'équipe de relire et de signer le Code de conduite de Bell afin de souligner l'importance de protéger les renseignements relatifs aux clients.



Sécurité des clients GRI-418-1, SASB

En 2018, International Data Corporation (IDC) a désigné Bell pour la troisième année de suite¹ comme un leader des services de sécurité en raison de sa gamme de services évolués de détection, d'atténuation et de prévention des cybermenaces, ainsi que de ses capacités de sécurité en nuage, de son vaste éventail de services professionnels et de l'importance de sa zone de couverture au Canada.

IDC a également produit un rapport sur l'importance croissante de la cybersécurité dans un contexte d'une adoption de plus en plus courante d'applications d'affaires IdO et d'applications pour villes intelligentes². Ceci coïncide avec la position de leader de Bell en matière de fourniture de services de sécurité aux entreprises et organisations canadiennes. En 2018, Bell Mobilité a lancé son Service géré de sécurité des solutions IdO qui aident à protéger les infrastructures de TI et les systèmes de nos clients, ainsi qu'à préserver leur sécurité lorsqu'ils adoptent des technologies IdO.

Comme pour d'autres services de sécurité évolués fournis par Bell, notre nouveau Service géré de sécurité des solutions IdO est surveillé par notre Centre de gestion de la sécurité, dont l'équipe comporte plus de 400 professionnels de la sécurité accrédités qui s'occupent, en tout temps, de la gestion des incidents, des politiques et de la production de rapports pour tous les incidents liés à la sécurité.

Bell s'emploie à protéger ses réseaux, ses systèmes, ses applications, ses centres de données et ses archives ainsi que les renseignements personnels qu'ils contiennent contre toute menace telle que les cyberattaques, les accès non autorisés et les dommages causés par les incendies, les événements naturels et d'autres événements. Étant donné que la vaste majorité des entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous comprenons la nécessité de protéger le caractère concurrentiel de nos clients en veillant à la sécurité et à la stabilité de nos réseaux et nous ne négligeons aucun effort à cet égard. Voilà pourquoi nous réalisons des investissements continus afin d'en améliorer la performance et de maintenir leur disponibilité à 99,99 %. Nous mettons également en place des contrôles et des couches de protection complétées par une surveillance rigoureuse et des essais de sécurité effectués sur une base régulière.

En tant que représentant du Canada à l'Information Security Forum, un organisme sans but lucratif géré par ses membres, Bell aide à la mise en œuvre et à la transformation des pratiques de sécurité et de gestion des risques. Nous appliquons aussi diverses normes et divers cadres de



sécurité internationaux, notamment le guide Standard of Good Practice de l'Information Security Forum. Bell est également un membre fondateur de l'Échange canadien de menaces cybernétiques (cctx.ca/fr), un organisme qui vise à aider les organisations publiques et privées à collaborer et à partager de l'information sur les cybermenaces dans divers secteurs d'activité au Canada.

Bell continue de collaborer avec les autorités gouvernementales, les organismes d'application de la loi et les représentants du secteur des technologies afin de freiner la croissance du piratage informatique et des autres types de cybercrimes.

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

1 IDC MarketScope : Canadian Security Services 2018 Vendor Assessment (mars 2018)

2 State of IoT Adoption in Canada, 2018 (septembre 2018).

Accessibilité pour tous ODD 8.5

Bell considère que les avantages des technologies de communications évoluées doivent être facilement accessibles à tous. On estime qu'un Canadien sur cinq vit avec un handicap, et grâce à des initiatives comme notre [Centre des services d'accessibilité](#), qui offre des produits et services adaptés aux clients souffrant de restrictions physiques, de déficience cognitive, de troubles auditifs, de troubles de la vue ou de troubles de la parole, Bell aide à éliminer les obstacles qui en limitent l'accès.

Le site Web du Centre des services d'accessibilité de Bell, sur Bell.ca, est conforme aux critères internationaux des [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) de niveau AA, ce qui témoigne de notre engagement à veiller à ce que ses clients handicapés puissent accéder à des renseignements importants en ligne. Sur le site Web de Bell, un outil de recommandation d'appareil mobile est également mis à la disposition des clients pour les aider à trouver des appareils dotés de caractéristiques telles qu'une fonction d'agrandissement, la compatibilité avec le service télécriteur, la prise en charge d'un afficheur Braille externe, et le mode Accès guidé. Le Centre des services d'accessibilité comprend aussi une équipe d'agents spécialisés qui ont reçu une formation particulière sur toute la gamme des produits, services et options d'accessibilité de Bell. Ces agents sont aussi formés pour aider les personnes âgées, y compris celles qui pourraient souffrir de démence ou avoir besoin de systèmes d'alerte médicale.

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

L'application Mobile Accessibility (offerte gratuitement aux clients de Bell) s'intègre au système d'exploitation Android pour permettre aux utilisateurs aveugles et malvoyants de naviguer plus facilement sur leurs appareils mobiles. Bell propose depuis 2018 des téléphones qui intègrent des fonctions d'accessibilité conformes aux exigences du Service d'alertes sans fil au public, ce qui permet, par exemple, une diffusion plus large



Sur notre site Web, un outil de recommandation d'appareil mobile est mis à la disposition de nos clients pour les aider à trouver l'appareil qui correspond à leurs besoins.

des alertes Amber. Nous offrons également le service T911, ou texto au 911 et prenons en charge le nouveau service [En Alerte](#), qui est en cours de mise en œuvre dans l'ensemble du pays et vise à informer les Canadiens lorsque des situations réclamant une réaction urgente se présentent dans leur secteur.



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](#) (ASC) et à titre de membre du conseil d'administration provisoire de l'organisme administratif central établi par le [CRTC](#), Bell s'est engagée à faciliter le lancement du service SRV au Canada de manière efficace et rapide.

En partenariat avec la [Société canadienne de l'ouïe](#), les boutiques Bell offrent aussi des services gratuits d'interprétation en langue des signes lorsque le client en fait la demande et que les ressources le permettent.

Bell commandite également plusieurs événements qui aident à attirer l'attention sur les problèmes d'accessibilité, dont, en 2018, l'exposition organisée à Toronto dans le cadre de la Semaine de la canne blanche pour sensibiliser la population aux difficultés que doivent surmonter les Canadiens atteints d'une perte de la vision, et le championnat de curling canadien pour personnes aveugles de l'AMI, à Ottawa. En outre, nous collaborons avec d'importants organismes qui représentent les Canadiens ayant des besoins en matière d'accessibilité, dont [l'Institut national canadien pour aveugles](#), la [Société Neil Squire](#), [l'Association des malentendants canadiens](#) et le [Comité paralympique canadien](#).

Bell est un leader mondial dans le domaine de l'accessibilité des télécommunications mobiles, et elle encourage l'industrie à porter une plus grande attention aux enjeux liés à l'accessibilité au Canada. En tant que membre de [l'Association canadienne des télécommunications sans fil](#) (ACTS), Bell participe activement au Comité de l'accessibilité du sans-fil afin de mieux répondre aux difficultés qui touchent les clients ayant des problèmes d'accessibilité.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les services d'accessibilité de Bell sur le site du [Centre des services d'accessibilité](#).





Chris Johnson



Manon Charbonneau



Queena Lau



David K. Kenny



Communauté, économie et société

Des initiatives pionnières en santé mentale. Un rôle de premier plan dans la protection des personnes vulnérables à l'ère du numérique. Un appui indéfectible à la vie culturelle de notre pays. Un effort inégalé de recherche et développement des communications au Canada et des réseaux de pointe qui rapprochent les collectivités et contribuent à la réussite des grandes entreprises canadiennes. Toutes ces actions essentielles illustrent notre volonté de participer à la croissance du Canada.

Nous créons de la valeur pour les Canadiens depuis près de 140 ans

Notre présence et notre engagement dans les collectivités que nous servons sont au cœur de notre identité depuis près de 140 ans. Par sa participation à de nombreuses chaînes d'approvisionnement, Bell contribue à la création de valeurs communes pour les collectivités, l'économie du pays et la société dans son ensemble. Nos activités quotidiennes ont une incidence sur presque tous les aspects de la vie des Canadiens. Agir de façon responsable est un facteur clé de la réussite durable de Bell et est essentiel à l'atteinte de notre objectif : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.



Communauté

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

Bell Cause pour la cause ODD 3.4

Depuis 2010, l'initiative Bell Cause pour la cause sert de catalyseur à la conversation sur l'incidence de la maladie mentale et sur la stigmatisation qu'elle suscite, tout en finançant des programmes canadiens qui mettent l'accent sur les quatre piliers d'intervention en santé mentale : la lutte contre la stigmatisation, l'accès aux soins, la recherche et le leadership en milieu de travail. En 2015, Bell a annoncé qu'elle prolongeait l'initiative Bell Cause pour la cause de cinq années supplémentaires et qu'elle augmenterait le montant total de son engagement financier envers la santé mentale au Canada d'au moins 100 millions \$ d'ici 2020.

L'année 2018 a marqué à nouveau une étape importante pour Bell Cause pour la cause. En plus de fournir de nouveaux financements substantiels pour améliorer l'accès aux soins, le Fonds communautaire Bell Cause pour la cause, qui verse des dons pouvant atteindre 25 000 \$ en appui à des initiatives locales en santé mentale, a doublé en 2018 la valeur totale de l'aide versée en la portant à 2 millions \$ par année et a ainsi soutenu 120 organismes dans toutes les régions du pays.

Cette décision a été suivie peu de temps après par la Journée annuelle Bell Cause pour la cause du 30 janvier 2019, qui a été la plus réussie à ce jour. À cette occasion, des Canadiens et des personnes du monde entier ont participé à la conversation sur la santé mentale, ce qui a permis de recueillir de nouveaux fonds pour les programmes canadiens de santé mentale. Grâce aux 145 442 699 messages textes, appels mobiles et appels interurbains de nos clients et à toutes les interactions Bell Cause pour la cause sur Twitter, Facebook, Instagram et Snapchat ce jour-là, les dons de cinq cents par message texte, par appel et par interaction versés par Bell se sont accumulés jusqu'à constituer une somme de 7 272 134,95 \$ qui sera consacrée à l'amélioration des programmes de santé mentale à l'échelle du pays.

Avec les 50 millions \$ que Bell s'est engagée à verser au moment du lancement de Bell Cause pour la cause en 2010 et les dons recueillis pendant les huit premières journées Bell Cause pour la cause, l'engagement total de Bell à l'égard de l'amélioration de la santé mentale au Canada atteint maintenant 100 695 763,75 \$, ce qui dépasse l'objectif qui avait



Bell
Cause pour
la cause

été fixé en 2015. Grâce à nos quatre piliers d'intervention en santé mentale, nous agissons concrètement pour améliorer la vie de nombreux Canadiens.



Lutte contre la stigmatisation

Chaque année, la Journée Bell Cause pour la cause nous donne l'occasion d'inviter les Canadiens et les gens du monde entier à se concentrer pleinement sur la santé mentale, à lutter contre la stigmatisation qui inhibe les personnes aux prises avec la maladie mentale, à prendre davantage conscience de la nécessité d'intervenir et à augmenter le financement que Bell accorde à des programmes de santé mentale qui ont un effet positif tout au long de l'année.

La campagne de sensibilisation de la Journée Bell Cause pour la cause 2019 était appuyée par les amis de Bell Cause pour la cause – des Canadiens de l'ensemble du pays qui partagent leur expérience de la maladie mentale, ainsi qu'un groupe exceptionnel de têtes d'affiche dans les domaines du sport et du divertissement qui sont nos porte-parole et nos ambassadeurs communautaires.

Partout au Canada, des collectivités ont donné une démonstration de leur engagement en faisant flotter des drapeaux de Bell Cause pour la cause devant des hôtels de ville, dans des bases militaires et durant des parties de hockey. La campagne de promotion de Bell Cause pour la cause sur les campus s'est élargie à 200 universités et collèges à l'échelle canadienne et à près de 400 activités et matchs universitaires afin d'encourager la conversation sur la santé mentale.

Ces initiatives se sont ajoutées à de nombreuses autres activités qui aident à changer les attitudes et à lutter contre la stigmatisation. Dans l'ensemble, 86 % des Canadiens se disent maintenant plus sensibilisés aux questions de santé mentale que par le passé. De plus, 83 % estiment que les attitudes à l'égard de la maladie mentale se sont améliorées et 74 % croient que les préjugés au sujet de la maladie mentale ont diminué. Les résultats sont encore plus encourageants chez les jeunes de 18 à 24 ans : 84 % d'entre eux considèrent que les attitudes se sont améliorées, et 79 % estiment qu'il y a moins de préjugés¹.

Accès aux soins

Bell soutient chaque année un large éventail de programmes de santé mentale dans le cadre de Bell Cause pour la cause, et elle a collaboré depuis le lancement de l'initiative avec plus de 900 organismes partenaires d'un bout à l'autre du pays afin d'aider les Canadiens à obtenir des services de soutien au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.

Depuis 2010, ces programmes de santé mentale ont aidé à améliorer les vies de personnes souffrant de maladie mentale dans des centaines de collectivités canadiennes.



Voici quelques résultats obtenus depuis 2011 :

- 3 405 103 personnes ont eu accès à des services en santé mentale
- 2 235 043 personnes ont utilisé des lignes d'aide dans des situations de crise ou de détresse
- 1 474 258 enfants et jeunes ont bénéficié des programmes
- 610 148 canadiens ont reçu de l'aide dans le cadre de programmes de santé mentale faisant appel à la technologie
- 1 451 375 employés et bénévoles ont reçu de la formation
- 15 846 familles de militaires ont été soutenues grâce au fonds bell la patrie gravée sur le cœur.

¹ Sondage téléphonique réalisé par Nielsen Consumer Insights entre le 31 janvier et le 7 février 2019 auprès de 1 783 adultes canadiens sélectionnés au hasard. Résultats exacts à plus ou moins 2,3 %, 19 fois sur 20.



Du nouveau dans le domaine de la recherche

Dans le cadre de sa contribution à la recherche, Bell Cause pour la cause a remis récemment un don de 500 000 \$ au Centre de recherche et d'intervention sur le suicide, enjeux éthiques et pratiques de fin de vie ([CRISE](#)) de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) pour lui permettre d'élaborer le premier projet visant à prévenir le suicide par une utilisation optimale des outils de communication numériques actuels. Bell Cause pour la cause a également remis un don de 500 000 \$ à la Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal ([IUSMM](#)) en appui à des projets novateurs menés au Centre de recherche de l'Institut, notamment pour mettre sur pied le Centre Signature, destiné à améliorer la vie des personnes souffrant de maladie mentale.

Parmi les autres initiatives de Bell Cause pour la cause, mentionnons le versement, à ce jour, d'une somme de 2 millions \$ à la Chaire de recherche Bell sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation de l'Université Queen's, la première et seule chaire au monde spécialisée dans la santé mentale et la lutte contre les préjugés, d'une autre somme de 2 millions \$ pour l'expansion de la Banque de cerveaux Douglas-Bell Canada, le seul organisme de ce genre au pays, et de 1 million \$ à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec pour financer une étude révolutionnaire sur la détection des signes précurseurs de maladie mentale chez les jeunes issus de familles qui ont des antécédents dans ce type de maladie.

Leadership en milieu de travail

Employeur de premier plan, Bell a donné l'exemple en finançant la [Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail](#) et en étant parmi les premières entreprises à l'adopter. Nous avons aussi élaboré des pratiques exemplaires en matière de santé au travail, notamment en mettant en place un programme amélioré de retour au travail, un accès plus simple à l'information et des ressources pour les membres de l'équipe. En outre, nous avons instauré une culture qui met l'accent sur le soutien. Plus de 11 000 gestionnaires de Bell de tout le pays

ont reçu une formation pour apprendre à offrir de l'aide en santé mentale, et plus de 1 100 activités internes ont été organisées au travail depuis 2010 afin de mettre fin à la stigmatisation liée à la maladie mentale et de développer la résilience.

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

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. Pour en savoir plus sur nos nouveaux engagements importants, veuillez consulter notre [site Web](#).

Depuis 2011, le Fonds communautaire Bell Cause pour la cause a versé 9 millions \$ à 534 organismes de tout le pays pour leur permettre d'améliorer l'accès aux soins de santé mentale ainsi qu'à des programmes de soutien et à des services dans ce domaine. En 2018, Bell Cause pour la cause a doublé le montant de son Fonds communautaire annuel en le portant à 2 millions \$ par année, afin d'appuyer un plus grand nombre de programmes locaux de santé mentale qui aident à améliorer l'accès aux soins dans les collectivités canadiennes de toutes tailles. Pour en savoir plus sur les bénéficiaires de dons en 2018, veuillez consulter notre [site Web](#).

Le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur est un programme pluriannuel de 1 million \$ qui verse des dons de 5 000 \$ à 75 000 \$ à des initiatives communautaires en santé mentale destinées aux familles de militaires canadiens, aux anciens combattants et aux membres des Forces armées canadiennes. Depuis son lancement, en 2013, le Fonds a accordé près de 90 dons à des organismes dans tout le pays qui œuvrent à l'amélioration de l'accès aux soins de santé mentale. En 2018, 18 organismes communautaires ont reçu des dons uniques d'une valeur totale de 250 000 \$.

Dons des membres de l'équipe

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

Dans le cadre du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant 2,6 millions \$ en 2018. Au total, notre équipe a accompli plus de 210 000 heures de bénévolat afin de bâtir des collectivités plus fortes grâce à leur appui à des organismes sportifs et caritatifs. Parmi les nombreuses activités auxquelles ils participent tout au long de l'année, les bénévoles de Bell construisent des maisons, préparent des colis de réconfort, nettoient des centres communautaires, amassent des fonds et recueillent des jouets et des fournitures scolaires destinées aux enfants.



Au total, notre équipe a accompli plus de 210 000 heures de bénévolat afin de bâtir des collectivités plus fortes.



Les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant 2,6 millions \$ en 2018

Enfants et jeunes

Les jeunes d'aujourd'hui font face à des défis que les générations précédentes n'ont pas connus. Bell collabore avec un grand nombre d'organismes qui aident les jeunes, comme [Jeunesse, J'écoute](#), [Le Centre canadien de protection de l'enfance](#) et [HabiloMedias](#), ainsi qu'à des programmes comme Sacs à dos pour les enfants, [RE*Génération](#) et Ordinateurs pour les écoles. Par ailleurs, Northwestel crée des partenariats durables pour promouvoir des initiatives qui s'adressent aux jeunes du Nord canadien. Ces organismes et ces programmes aident les enfants canadiens à surmonter les épreuves, à renforcer leur estime de soi, à s'amuser, à apprendre et à grandir de plusieurs façons différentes.

Soutien en santé mentale pour les enfants

Bell est un partenaire fondateur de Jeunesse, J'écoute, un organisme voué à la santé mentale et au bien-être des jeunes. Le partenariat de Bell avec Jeunesse, J'écoute permet de lancer des initiatives technologiques novatrices, dont des consultations en ligne par l'intermédiaire du service Clavardage en direct, l'outil Ressources autour de moi et le service de messagerie texte Crisis Text Line. En plus d'aider régulièrement à l'organisation de la marche annuelle de collecte de fonds Faites un pas vers les jeunes, des membres de l'équipe y participent. En 2018, plus de 270 membres des équipes de Bell Canada, Bell Média et La Source ont sollicité des dons auprès de leurs collègues. Ils ont pris part à 29 marches locales et recueilli au total 306 547 \$. Depuis le début de cette activité en 2002, les membres de l'équipe Bell ont amassé plus de 10,9 millions \$.

Bell Média est également fière de s'associer à Jeunesse, J'écoute dans le cadre de la marche Faites un pas vers les jeunes, qui a eu lieu dans tout le pays. Bell Média a offert des dons en nature en diffusant des messages d'intérêt public à la télévision et à la radio ainsi que de la publicité numérique. Nos chaînes locales se sont impliquées dans leurs marchés respectifs en faisant appel à des présentateurs connus, en organisant des entrevues et en couvrant les événements pour aider à accroître la sensibilisation et à recueillir des dons qui permettront d'appuyer le travail extrêmement important de Jeunesse, J'écoute.

Jeunesse, J'écoute 

Depuis le début de cette activité en 2002, les membres de l'équipe Bell ont amassé plus de 10,9 millions \$



La marche annuelle de collecte de fonds Faites un pas vers les jeunes, organisée à Montréal et ailleurs au pays.



Protection des mineurs

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



Depuis sa création en 2002, Cyberaide.ca a traité plus d'un million de signalements d'exploitation sexuelle d'enfants et, rien qu'en 2018, plus de 778 000 signalements ont été traités

grâce au Projet Arachnid, qui comprend un robot d'indexation et une plateforme qui aident à réduire la disponibilité des photos et des vidéos d'abus pédosexuels dans le monde entier. L'appui de Bell a aussi aidé à financer la création de documents importants destinés à la prévention, comme les guides sur l'autoexploitation juvénile du Centre, qui ont été créés en réponse à une augmentation des signalements d'incidents liés

Littératie numérique et éducation aux médias

HabiloMédias est un centre canadien sans but lucratif qui se consacre à la littératie numérique et à l'éducation aux médias. Sa vision consiste à veiller à ce que les jeunes développent suffisamment de sens critique pour pouvoir utiliser les médias en tant que citoyens actifs et informés de l'ère numérique. En étroite collaboration avec des universitaires, des radiodiffuseurs, des entreprises de télécommunications et des organismes actifs sur Internet, HabiloMédias élabore des outils et des programmes éducatifs tels que des tutoriels en ligne. L'organisme propose ainsi aux parents des stratégies à utiliser avec la génération branchée, des ateliers de sensibilisation au Web pour les enseignants et les bibliothécaires et une semaine annuelle d'éducation aux médias pour sensibiliser le public à l'importance de développer son sens critique en tant que cyberconsommateur. Bell est l'un des partenaires fondateurs d'HabiloMédias. En 2018, Bell a donné 50 000 \$ pour aider à améliorer la littératie numérique et l'éducation aux médias des jeunes et de leurs familles, et a appuyé la Semaine éducation médias en tant que commanditaire or. Les activités organisées dans le cadre de la Semaine éducation médias ont permis de recueillir plus de 1,4 million d'impressions en ligne en 2018.

au sextage. L'engagement renouvelé de Bell envers la création des guides sur l'autoexploitation a permis d'en distribuer, en 2018, 11 641 exemplaires à des familles, à des écoles et aux autorités policières de l'ensemble du pays afin de veiller à ce que les Canadiens soient bien outillés pour prévenir ce problème et y faire face correctement.



En outre, Bell appuie AidezMoiSVP.ca un site Web important qui vise à aider les jeunes à bloquer la propagation de photos et de vidéos à caractère sexuel tout en leur apportant du soutien.

Bell est aussi fière d'être l'un des membres fondateurs 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.

Bell et HabiloMédias ont créé deux ateliers pour promouvoir une expérience en ligne positive à l'intention des adolescents et des préadolescents qui utilisent les réseaux sociaux : 1) Te respecter et respecter les autres en ligne et 2) Le réseau des parents : les médias sociaux et vos enfants. Depuis le lancement du site, les pages de ces ateliers ont été consultées près de 20 000 fois. HabiloMédias a ensuite utilisé le contenu de ces ateliers pour créer une série de quatre vidéos destinées à promouvoir les expériences positives en ligne pour les jeunes. Ces vidéos disponibles sur le site Web, la chaîne YouTube et la page Facebook d'HabiloMédias ont fait l'objet d'une promotion à grande échelle par les partenaires de l'organisme et dans les réseaux sociaux et ont été vues plus de 250 000 fois sur les trois plateformes.

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 2018, les membres de l'équipe Bell ont une fois de plus participé à ce programme avec enthousiasme et rempli plus de 3 600 sacs à dos qui ont été distribués à des écoles et à des groupes communautaires à l'échelle du pays.

Programme RÉ*Génération de Virgin Mobile

Avec l'initiative [RÉ*Génération](#), les Membres de Virgin Mobile aident les jeunes à risque et sans-abri à changer leur vie pour de bon. Les dons des Membres de Virgin Mobile et des autres Canadiens permettent de financer des programmes de formation qui offrent la possibilité aux jeunes d'acquérir des compétences pour surmonter les obstacles à l'emploi auxquels ils font face. De nombreux jeunes sont confrontés à des difficultés comme la pauvreté, l'itinérance, le placement en famille d'accueil ou des problèmes de santé mentale qui les empêchent d'obtenir l'éducation, l'expérience de travail, et les réseaux professionnels nécessaires pour rester compétitifs par rapport aux jeunes qui ont grandi dans de meilleures conditions¹. Selon Statistique Canada, plus de 800 000 jeunes canadiens ne vont pas à l'école et ne travaillent pas. Le taux de chômage des jeunes souffrant de problèmes de santé mentale peut atteindre 30 %, alors que le taux national de chômage des jeunes est de 10 %².



RE*GENERATION

En 2018, le programme RÉ*Génération de Virgin Mobile a permis à plus de 400 jeunes d'acquérir des compétences professionnelles, une expérience de travail, des occasions de mentorat et du soutien pour chercher du travail grâce aux organismes partenaires suivants :

- [Broadway Youth Resource Centre \(Vancouver\)](#)
- [Guelph Youth Farm et Everdale Environmental Learning Centre \(Guelph\)](#)
- [NPower Canada \(Toronto\)](#)
- [Threshold School of Building \(Hamilton\)](#)
- [Services d'emploi pour les jeunes \(Montréal\)](#).

Le programme RÉ*Génération a permis de réunir plus de 150 personnes lors de [Thrive](#), un congrès national organisé pour aider tous les jeunes du Canada qui font face à des obstacles à l'emploi. Les participants, dont des jeunes confrontés eux-mêmes à des difficultés et des organismes de bienfaisance qui les soutiennent, des donateurs et des décideurs politiques ont discuté de pratiques exemplaires et d'idées visant à améliorer l'aide apportée aux jeunes de leur communauté pour surmonter les obstacles à l'emploi.

Le personnel de Virgin Mobile Canada a aussi aidé des jeunes à changer leurs vies pour de bon en participant à des activités de réseautage et de mentorat avec des jeunes et en leur donnant des renseignements et des conseils pour leur apprendre à démarrer leur carrière et à développer des réseaux professionnels.

¹ Pour en savoir davantage sur le rapport sur Les jeunes dans le marché du travail, veuillez [cliquer ici](#)

² Pour en savoir davantage sur le Chômage, santé mentale et toxicomanie, veuillez [cliquer ici](#) (en anglais seulement).

Aider les jeunes du Nord canadien

Northwestel s'engage à aider les jeunes du Nord canadien. En partenariat avec la Yukon Indian Hockey Association (YIHA), elle concentre ses efforts sur la Northwestel Summit Hockey School, un camp de hockey annuel organisé à Whitehorse pour les jeunes de la région âgés de 5 à 17 ans. Le camp, qui dure une semaine, comporte des séances d'entraînement sur glace ou hors glace qui permettent aux jeunes de devenir de meilleurs joueurs de hockey et de meilleurs leaders dans leur propre communauté.



Northwestel Summit Hockey School au Yukon.

Radiothon Pour la santé des enfants de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants

Depuis 15 années consécutives, Astral/Bell Média Montréal soutient le Radiothon de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants et a joué un rôle clé en offrant gratuitement du temps d'antenne sur les ondes de CJAD 800, de Virgin 95.9 et de CHOM 97.7, ce qui a permis de recueillir plus de 23 millions \$. Lors de cette journée spéciale, Bell Média encourage également la communauté à soutenir la santé mentale chez les enfants en commanditant les capsules « La santé mentale Bell pour les enfants ».



De gauche à droite : Sandra Woo (Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants), Lynn Martel (vice-présidente, Dormez-Vous?), Sharon Hyland (CHOM 97.7), Rachel (patiente), Aaron Rand (CJAD 800), Marc Bergman (95.9 Virgin Radio), Caramel, Renée Vézina (présidente, Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants), Susan Abramowitz (Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants), David (patient).



Ordinateurs pour les écoles

Au cours des 20 dernières années, Bell s'est impliquée activement dans le programme Ordinateurs pour les écoles ([OPE](#)) dans l'ensemble du Canada. OPE fournit des ordinateurs remis à neuf aux écoles primaires et secondaires, ainsi qu'à différents organismes sans but lucratif et à des Canadiens à faible revenu admissibles.

Ce programme encourage :

- La réutilisation de matériel électronique
- L'inclusion sociale de jeunes adultes par leur intégration en milieu de travail
- Le recyclage écoresponsable de matériel obsolète.

La diversité, l'équité et l'inclusion sont également au cœur des valeurs de l'organisme.

Un employé de Bell agit comme directeur du programme Ordinateurs pour les écoles du Québec ([OPEQ](#)), qui gère le volet québécois du programme OPE. Sous sa gouverne, l'organisme a obtenu la certification ISO 14001:2015 et a été désigné réutilisateur-recycleur par l'Association pour le recyclage des produits électroniques du Québec (ARPE-Québec). En 2018, L'ARPE-Québec a reçu une attestation de performance de niveau 3, échelon Or, le niveau de reconnaissance le plus élevé du programme « ICI on recycle » de Recyc-Québec. Bell offre aussi de l'espace pour héberger un atelier et des bureaux pour l'équipe de gestion.



En 2018, Bell et ses filiales ont donné 8 740 ordinateurs d'occasion, 932 moniteurs et 151 imprimantes pour qu'ils soient réutilisés ou recyclés dans le cadre du programme OPEQ. Depuis qu'elle a commencé à s'impliquer dans le programme OPE, en 1997, Bell a donné au total plus de 106 000 ordinateurs, 18 200 moniteurs et 4 750 imprimantes.



Pour en savoir plus sur l'histoire et les réalisations du programme OPEQ, veuillez consulter la fiche d'information sur l'[OPEQ](#) qui se trouve dans la section Responsabilité de notre site Web.

Familles branchées

Cette initiative, qui a été lancée en novembre 2018, a été conçue pour permettre aux familles canadiennes à faible revenu d'accéder à Internet. Elle est financée par des fournisseurs de services Internet participants, dont Bell, et gérée par Ordinateurs pour l'excellence Canada. Menée de concert avec le gouvernement du Canada, qui fournit des ordinateurs par l'entremise de son programme Ordinateurs pour les écoles, l'initiative permet d'offrir aux familles admissibles un accès Internet moyennant 10 \$ par mois.

Pour en savoir plus sur le programme et sur les conditions d'admissibilité, veuillez [cliquer ici](#).



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 collectivités où elle exerce ses activités en encourageant l'expression créatrice. Bell appuie des initiatives qui vont d'un vaste éventail de festivals dans les Territoires du Nord-Ouest à la transformation d'abris d'équipement téléphonique en objets d'art.

Célébrer la culture nordique

Au mois de décembre, le soleil se couche pour la dernière fois à l'horizon et, après près de trente jours de noirceur, on célèbre, chaque année, son retour lors du Sunrise Festival d'Inuvik. En 2019, Northwestel a parrainé le village de glace Sunrise, qui, selon les estimations, a reçu la visite de plus de 3 000 personnes qui ont traversé le delta du Mackenzie, et d'autres, venues d'encore plus loin pour participer à toute la gamme d'activités familiales qui ont eu lieu pendant trois jours. Le village de glace Northwestel était situé sur les lacs Twin Lakes et on y a présenté du patinage artistique et de la sculpture sur neige, ainsi que des spectacles musicaux et artistiques sur scène, en plus d'offrir aux participants l'occasion de faire des glissades. Le thème du festival de 2019 était de relier les collectivités, car le fleuve Mackenzie en relie plusieurs et Inuvik joue le rôle de carrefour au milieu de la route de glace. Les festivités comprenaient des dégustations de plats locaux, des spectacles de danse et de musique et des activités d'hiver, dont de la sculpture sur neige, du yoga au clair de lune et du baseball d'hiver.



Yoga au clair de lune au village de glace de Northwestel.

Transformer des abris d'équipement téléphonique de Bell en œuvres d'art

Bell organise une campagne qui vise à embellir la région du Grand Toronto en transformant les abris d'équipement téléphonique situés dans les collectivités. Le projet d'embellissement des abris d'équipement de Bell repose sur une collaboration novatrice entre des organismes artistiques communautaires, des artistes locaux, des associations de citoyens et des gouvernements locaux. Le projet permet de dissuader les gens de faire des graffitis en créant des œuvres d'art originales qui enrichissent le paysage urbain des quartiers. Il offre l'occasion à des artistes locaux d'exprimer leur talent. Depuis 2009, plus de 300 abris d'équipement téléphonique de Bell ont été peints aux quatre coins de Toronto.



Projet d'embellissement des abris d'équipement de Bell dans la région du Grand Toronto.

Bell Média soutient les manifestations culturelles

La collectivité est la pierre angulaire des activités de Bell Média. Ses propriétés locales soulignent la richesse des manifestations culturelles des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons, alors que sa programmation nationale rapproche les Canadiens d'un océan à l'autre. Bell Média était heureuse de figurer parmi les partenaires de la tournée Merci Canada, un spectacle de patinage artistique mettant en vedette les plus grands patineurs canadiens, dont Tessa Virtue, Scott Moir, Elvis Stojko et Patrick Chan. Ces derniers ont effectué une tournée à travers tout le

pays et visité des petites villes pour remercier leurs admirateurs et leurs supporteurs en se livrant à des prestations époustouflantes. Bell Média a pu offrir son assistance en faisant des entrevues, en organisant des concours et en effectuant une couverture éditoriale afin d'aider à vendre des billets et à diffuser le message de remerciement aux Canadiens.

Pour en savoir plus sur l'appui que nous apportons aux manifestations culturelles, veuillez consulter la section [Soutenir les grands festivals](#) dans la section Économie de ce rapport.

Fonds d'avantages tangibles

Dans le cadre de l'acquisition d'Astral, Bell s'est engagée à verser 263 millions \$ en avantages tangibles pour créer des contenus de télévision, de radio et de cinéma de langue française et anglaise. Ce fonds vise 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 2018, le fonds d'avantages tangibles a apporté une aide financière à diverses organisations, dont :

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



Kino'00 : Un organisme montréalais qui appuie la production de courts métrages indépendants dans la région en offrant de l'aide à de jeunes cinéastes talentueux pour la réalisation de leurs projets au moyen de séances de formation, de la fourniture du matériel et de la mise sur pied de diverses manifestations qui leur permettent de présenter leurs créations au public. Kino'00 organise également un festival de films.



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



Le festival imagineNATIVE Film & Media Arts Festival : Ce festival, basé à Toronto, est celui qui présente le plus de projections de créations autochtones. Bell Média est heureuse de s'associer à imagineNATIVE par l'intermédiaire du fonds d'avantages tangibles afin d'aider le festival à promouvoir et à célébrer l'art autochtone, ainsi qu'à mieux faire connaître les Premières Nations, leurs cultures et leurs formes d'expression artistique.



Femmes du cinéma, de la télévision et des médias numériques (FCTMN) : Il s'agit d'une association destinée aux professionnelles de l'industrie, qui vise à les appuyer dans leur développement professionnel et créatif, à leur offrir des occasions de réseautage et à mettre leur talent en valeur par l'intermédiaire de conférences, d'activités de mentorat et de réseautage, et de manifestations particulières.



Économie

Bell est un moteur de l'économie canadienne. Avec des investissements d'environ 4 milliards \$ dans les réseaux et les services évolués en 2018¹, Bell offre des connexions sur fil et sans fil de classe mondiale à plus de Canadiens dans plus de villes et de petites collectivités que jamais auparavant. De son réseau entièrement optique et son service Internet résidentiel sans fil novateur à l'expansion de son réseau mobile LTE Advanced ultrarapide, Bell favorise l'adoption de services évolués dans tous les principaux secteurs d'activité tout en procurant aux Canadiens de nouvelles possibilités de participer activement à l'économie numérique.

Investir dans l'avenir de tous les Canadiens

Afin d'assurer la prospérité à long terme du pays, les Canadiens doivent pouvoir accéder à des réseaux mobiles et large bande évolués. À elle seule, l'industrie canadienne des services sans fil contribue aujourd'hui à hauteur de plus de 27 milliards \$ au produit intérieur brut (PIB) du pays et représente plus de 150 000 emplois². Selon les prévisions, l'adoption de la technologie 5G stimulera davantage l'innovation et permettra d'accroître le PIB canadien de 40 milliards \$ d'ici 2026, créant au passage 250 000 emplois supplémentaires³.

L'industrie canadienne des communications est aussi un élément clé du secteur hautement important des technologies de l'information et des communications (TIC), qui contribue lui-même pour plus de 80 milliards \$ au PIB du pays et crée des centaines de milliers d'emplois dans la plupart des secteurs d'activité⁴.

Le développement du réseau entièrement optique de Bell présente également des avantages économiques considérables et mesurables. Notre investissement en fibre optique dans la ville de Toronto pourrait entraîner un accroissement de 3 milliards \$ du PIB du Canada et créer 19 000 emplois, les retombées de cet investissement augmentant proportionnellement avec chaque nouveau déploiement de fibre optique⁵.

GRI 201-1



- 1 Pour en savoir plus sur notre performance financière, veuillez consulter notre [rapport annuel](#)
- 2 Nordicity, Benefits of the Wireless Telecommunications Industry to the Canadian Economy, 2017 (mars 2019)
- 3 Accenture Stratégie, En route vers l'innovation – La place du Canada dans la course vers le 5G (2018)
- 4 ISDE, Profil du secteur canadien des TIC 2017 (2018)
- 5 Hal Singer, Economic Impact of FTTH Deployment in Toronto (2015).



Créer les emplois de demain

Pour répondre aux besoins du XXI^e siècle en matière de réseaux et de services évolués, Bell peut compter sur plus de 52 000 employés – ingénieurs, concepteurs de logiciels, experts en intelligence artificielle et en sécurité des réseaux, installateurs, techniciens et conseillers du soutien à la clientèle.

Dans son ensemble, le secteur canadien des TIC emploie plus de 800 000 professionnels et la création d'emplois dans ce domaine continue de croître de façon constante, au rythme de 4,3 % par année depuis 2007¹. S'ajoutant à ce bon rendement, les nouvelles technologies de communications, comme les services mobiles 5G et les applications IdO inédites, devraient faire reculer les limites des services numériques. De fait, le Conseil des technologies de l'information et des communications (CTIC) du Canada estime que la chaîne de valeur de la technologie 5G créera 22 millions d'emplois à l'échelle mondiale d'ici 2035 et entraînera des retombées économiques de 3,5 billions \$ – plus que toute la chaîne de valeur actuelle des communications mobiles dans le monde entier. Dans ses prévisions, le CTIC rappelle le rôle de défricheur de Bell dans le développement de la technologie 5G et les efforts de l'entreprise pour que les Canadiens puissent adopter rapidement cette nouvelle technologie réseau transformationnelle².

Recherche et développement

ODD 9.5

Notre position de chef de file de l'innovation dans le domaine des services s'inscrit dans notre rôle traditionnel de pionnier des télécommunications au Canada et découle directement de notre engagement de longue date dans la recherche et le

développement (R et D) de nouveaux produits et services, année après année. Ces investissements nous permettent de toujours proposer à nos clients des produits et services comparables à ce qui est offert ailleurs dans le monde tout en accroissant la productivité de nos activités d'exploitation.

L'accent que met Bell sur les technologies réseau de prochaine génération joue un rôle clé dans la transformation de l'écosystème numérique du Canada, ce qui génère des occasions de réflexion novatrice et de création d'applications dans l'ensemble des industries et soutient un cycle d'innovation positif chez nos nombreux partenaires et fournisseurs.

Bell investit chaque année plus de 500 millions \$ en R et D (514 millions \$ en 2017)³, soit plus que tout autre fournisseur de services de communications au pays⁴. Ces investissements nous permettent d'apporter d'importantes améliorations à nos réseaux et de proposer plus de services novateurs aux entreprises et aux consommateurs canadiens. Cela nous permet également de financer des projets comme le lancement d'une initiative IdO en agriculture par l'Université du Manitoba, qui est un programme de recherche visant à améliorer la production de ressources alimentaires au moyen de la gestion de l'emplacement et du rendement de la machinerie agricole, de l'analyse à distance des échantillons de sol, des conditions du terrain, de la densité des semis et de la santé des cultures, ainsi que de la surveillance des opérations de stockage et de transformation.

ODD 2.3, 2.4

¹ CTIC, Examen annuel de l'économie numérique 2017

² CTIC, La prochaine vague de talents : naviguer le virage numérique – rapport sur les perspectives du marché du travail 2017-21 (avril 2017)

³ Les données de recherche sur la R et D accusent généralement un an de retard sur les résultats financiers

⁴ Research Infosource, Top 100 Corporate R&D Spenders (2018).

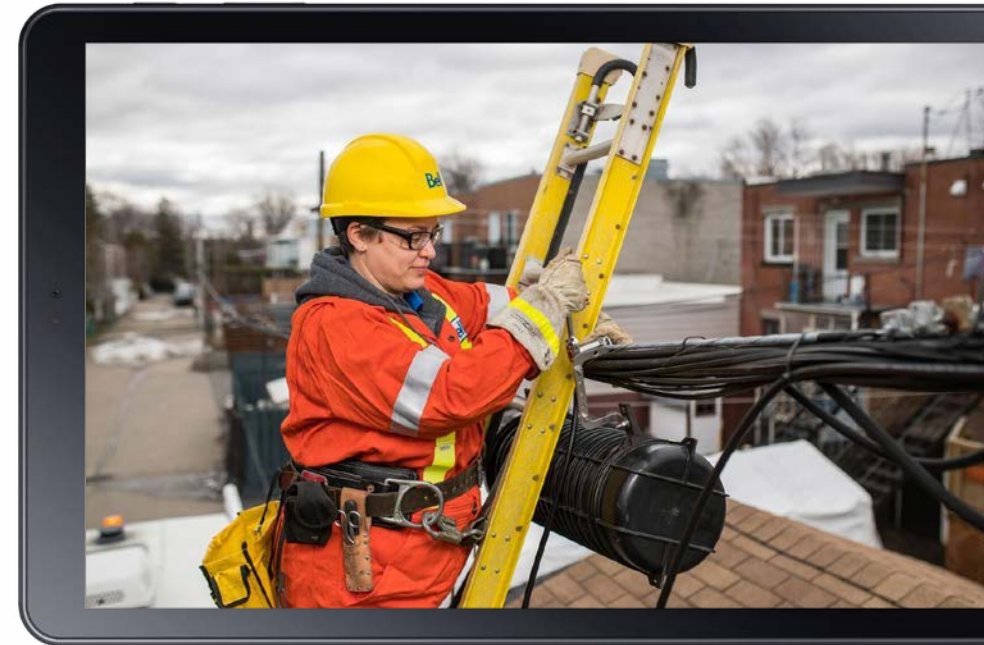


Déploiements de fibre optique

Les réseaux optiques offrent des avantages à long terme aux résidents et aux entreprises de nos collectivités, en leur assurant un accès à une fibre optique haute vitesse fiable et capable de combler leurs besoins futurs alors que la demande ne cesse de croître. Ces réseaux constituent une partie importante de l'infrastructure du Canada au XXI^e siècle et un élément essentiel dans la transition d'une économie axée sur les ressources et la fabrication à une économie numérique mondiale de premier plan fondée sur les connaissances. ODD 8.2

Bell se maintient à l'avant-garde du déploiement des réseaux et des services large bande de prochaine génération, ayant achevé environ 50 % de la mise en œuvre de son réseau de fibre optique à la fin de 2018. Dans certains emplacements, Bell met à niveau les vitesses disponibles à 1,5 Gbit/s, soit le forfait Internet ayant le débit le plus élevé au pays.

Au total, nous offrons des connexions entièrement optiques à environ 4,6 millions de foyers et d'entreprises au Canada atlantique, au Québec, en Ontario et au Manitoba. Nous avons franchi une étape importante en avril 2018 en atteignant 1 million d'emplacements desservis par une connexion entièrement optique à Toronto, et nous continuons de travailler à connecter des centaines de milliers de foyers et d'entreprises supplémentaires à Montréal.



En 2018, nous avons investi au-delà des grands centres urbains afin d'élargir les régions métropolitaines que nous desservons et d'inclure d'autres villes et collectivités plus petites à notre couverture afin de favoriser leur croissance – notamment Oshawa et d'autres villes de la région du Grand Toronto, de même qu'Orillia et la région ontarienne de Chatham-Kent.

Dans la province du Manitoba, nous avons étendu notre réseau large bande entièrement optique à Brandon, Niverville, Oakbank, Steinbach et Winkler, ainsi qu'à Winnipeg.

Service sans fil jusqu'à l'abonné ODD 17.7, 17.8

Il n'est pas possible de déployer des réseaux entièrement optiques dans toutes les collectivités. Pour cette raison, Bell offre des vitesses large bande dans de plus petites villes et des localités rurales au moyen d'un service sans fil fixe jusqu'au domicile qui constitue une innovation. Basé sur une technologie de services sans fil jusqu'à l'abonné compatible avec la technologie 5G dans la bande de spectre de 3,5 GHz, le service sans fil jusqu'à l'abonné offre une connexion Internet haute vitesse pouvant atteindre des vitesses 5 à 10 fois plus rapides que les vitesses moyennes actuellement disponibles dans ces régions. Nous avons déployé le service

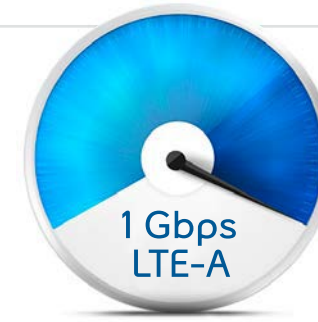
dans 28 collectivités rurales du Québec et de l'Ontario en 2018 et, selon les prévisions, quelque 200 000 foyers et 138 collectivités rurales y auront accès en 2019, et jusqu'à 1,2 million de foyers par la suite.

Le service sans fil jusqu'à l'abonné novateur de Bell sert de complément à son réseau optique étendu et offre une solution de rechange viable qui permet aux collectivités rurales et éloignées de bénéficier de l'économie numérique.



LTE mobile

Grâce à l'expansion des réseaux LTE Advanced (LTE-A), qui sont maintenant offerts à 91 % de la population nationale (la couverture globale du réseau LTE dépassait les 99 % en 2018), Bell a aussi pu offrir la technologie sans fil la plus rapide à un plus grand nombre de Canadiens. Dans le cadre du plan d'investissement de Bell MTS, plus de 90 % des Manitobains ont maintenant accès à des réseaux LTE-A, et nous avons étendu la portée de notre réseau sans fil dans des régions qui n'étaient pas encore couvertes, comme les collectivités de Stuartburn, Woodridge et Zhoda, au sud-est du Manitoba. Nous prévoyons que la couverture de notre réseau LTE-A s'étendra à 94 % de la population canadienne d'ici la fin de 2019.



La rapidité de nos connexions sans fil continue aussi de s'améliorer. En 2018, Bell est devenue le premier fournisseur de services sans fil au pays à atteindre des vitesses mobiles de 1 gigabit par seconde (Gbit/s).

Connecter les collectivités du Nord ODD 17.7, 17.8

Bell s'emploie à relever les défis particuliers qui se posent aux collectivités du nord du Canada, où les difficultés du terrain, l'éloignement des emplacements et la faible densité de population entraînent souvent un accès déficient aux réseaux large bande haute vitesse. Grâce à une initiative conjointe de Bell, Northwestel, Télésat, du programme fédéral Brancher pour innover et du gouvernement du Nunavut, les foyers et les entreprises d'Iqaluit et d'autres collectivités du Nunavut ont maintenant accès à un nouveau service Internet haute vitesse par satellite.



Nous travaillons aussi à améliorer la fourniture de services sans fil dans le Nord. En 2018, Bell a déployé le

service sans fil LTE dans 11 collectivités du Nunavut, et le déploiement dans l'ensemble des 25 collectivités du territoire devrait être achevé en 2019.

Pour en savoir plus sur les services novateurs de Bell, y compris les derniers développements en matière de connexions large bande, de services IdO et de connectivité pour entreprises, veuillez consulter la section [Nos clients](#).

Supergroupe d'innovation en matière de chaîne d'approvisionnement s'appuyant sur l'intelligence artificielle (SCALEAI) ODD 17.7, 17.8

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

ce projet. Nous ferons appel à notre expertise dans la connectivité réseau, les communications d'affaires et les applications IdO, ainsi qu'à nos compétences dans la gestion de grandes chaînes d'approvisionnement et d'infrastructures à l'échelle du pays.

Pour en savoir plus, veuillez lire [l'article du Globe and Mail](#).

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

Soutenir une industrie des médias entièrement canadienne

GRI 201-1, 203-2

Le rôle de Bell dans la création d'occasions de développement économique pour le secteur clé des médias canadiens va bien au-delà de l'accès à des réseaux et services large bande évolués et à des plateformes novatrices de télévision, de radio et de diffusion en ligne comme Bell Télé Fibe, le tout nouveau service Crave, Alt Télé et l'application iHeartRadio.



Bell Média continue de jouer un rôle important dans la production de contenus canadiens essentiels, qu'il s'agisse de bulletins de nouvelles, de programmation locale ou régionale, de documentaires, de contenus scénarisés ou d'émissions sportives. Bell investit quelque 850 millions \$ par année dans des émissions canadiennes originales en français et en anglais. Ces investissements permettent de fournir du travail à des comédiens, des personnalités de la radio et de



la télévision, des techniciens, des auteurs-producteurs, des réalisateurs, des artistes et des artisans canadiens, ainsi qu'à de nombreux autres

spécialistes et fournisseurs du secteur des médias au pays.

Les productions canadiennes internes et externes de Bell Média se traduisent également par des possibilités appréciables d'accroissement des exportations. Des émissions à succès locales de grande qualité, comme la série *Cardinal* de CTV, ainsi que des coproductions canadiennes de Bell Média comme *Wynonna Earp* et *Killjoys* et la série primée *Letterkenny* de Crave, ont attiré des auditoires partout au Canada et dans le monde.

En 2018, la nouvelle série de concours musical de Bell Média, *The Launch*, a connu du succès dès ses débuts, et des productions courantes comme *Amazing Race Canada* – l'émission la plus populaire de l'été, pour une cinquième année consécutive – et *MasterChef Canada* ont continué d'attirer un très grand nombre de téléspectateurs, tout comme les émissions du créneau de jour *The Social* et *The Marilyn Denis Show*. Le documentaire primé *You Are Here: A Come From Away Story* a fait ses débuts à la télévision et en salle. Le secteur canadien de la production a reçu un coup de main supplémentaire lorsque Bell Média s'est jointe à Groupe CH, ICM Partners et Howie Mandel pour faire l'acquisition du Groupe Juste pour rire et lorsqu'elle a acheté une participation majoritaire dans les studios de production Pinewood Toronto Studios.

Ces réussites découlent directement de l'engagement pris par Bell d'aider l'industrie canadienne des médias à rester bien enracinée dans les milieux culturels et les collectivités du pays. En tant que l'un des plus importants soutiens 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 appuie des partenariats et des activités qui mettent en valeur l'industrie canadienne et fournissent aux talents canadiens des occasions de réussite sur les plans tant artistique que commercial.





Soutenir les grands festivals

Bell maintient une présence dans les plus importants festivals partout au pays, consciente que ces événements contribuent à la vitalité des collectivités tout en générant plusieurs milliards de dollars de dépenses de consommation et une croissance considérable des recettes fiscales des gouvernements municipaux, provinciaux et fédéral.

Bell est fière d'être associée à certains des principaux événements du secteur des arts et du divertissement au Canada, afin de contribuer à procurer des avantages économiques et sociaux indirects aux personnes et aux collectivités. Par exemple, dans le cadre du volet apprentissage du [Festival international du film de Toronto](#) (TIFF), des séances de formation permettent aux étudiants et aux enseignants d'explorer l'art cinématographique par des moyens novateurs allant au-delà d'une simple excursion de groupe au cinéma. Le Bell Lightbox du TIFF, seule installation du genre au pays, offre des programmes uniques qui sont étroitement liés au programme d'éducation de l'Ontario et qui sont conçus pour permettre un croisement des matières.

De même, le [Festival musique et arts Osheaga](#) non seulement rapproche les membres de la communauté afin d'assister à des spectacles de musiciens internationaux de renom, mais il génère également des retombées économiques de plus de 19 millions \$¹. Ces retombées sont le fruit des dépenses effectuées par plus de 45 000 touristes qui participent chaque année à l'événement de trois jours et dont 70 % proviennent de l'extérieur du Québec.

Bell est également partenaire du [Festival d'été de Québec](#), un événement sans but lucratif qui se déroule pendant 11 jours et qui offre de la musique pour tous les goûts sur 10 scènes réparties dans la ville. Cet événement rapporte plus de 25 millions \$ en valeur ajoutée à la ville de Québec. Nous soutenons aussi le Festival Montréal en Lumière, l'un des plus importants festivals d'hiver au monde, et les Francfolies de Montréal, le plus grand festival de musique de la francophonie mondiale.

En soutenant ces événements, Bell contribue indirectement à l'essor socioéconomique des collectivités et des personnes d'un bout à l'autre du pays.



Source : Frédéric Menard



Source : Renaud Philippe

¹ Source : « [Parc Jean-Drapeau could scale back Osheaga after 2020](#) », *Montreal Gazette*, septembre 2018.

Société

Notre engagement envers une société meilleure

Depuis près de 140 ans, Bell prend part aux initiatives sociales dans toutes les régions où l'entreprise exerce des activités. Par exemple, nous sommes prêts à réagir promptement en cas de catastrophe, c'est avec diligence que nous dialoguons avec les collectivités concernées lorsque nous érigeons de nouvelles tours de communications, nous nous assurons que nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement sont attentifs et s'engagent à respecter nos normes élevées relatives à la conduite éthique des affaires et nous appuyons les projets gouvernementaux, d'amélioration de la sécurité publique ou d'électrification des transports qui contribuent à l'ensemble de la société canadienne.



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 ils travaillent sans relâche pour que nos clients demeurent en contact et en sécurité.

Lors des graves inondations qui ont touché de nombreuses localités du Nouveau-Brunswick en mai 2018, les membres des équipes Services extérieurs, Réseau et Gestion des urgences de Bell ont travaillé jour et nuit pour rétablir et maintenir nos services. Les stations locales de télévision et de radio de Bell Média ont également joué un rôle crucial en informant les résidents de l'évolution de la situation et en sollicitant des dons destinés à la Croix-Rouge canadienne.

Comme c'est souvent le cas quand se produit une catastrophe, Bell a elle-même fait directement un don à la Croix-Rouge canadienne et s'est associée à la [Fondation des dons sans fil](#) afin que les Canadiens puissent, par message texte, soutenir financièrement les opérations de secours (distribution de nourriture aux personnes déplacées, hébergement, nettoyage et réparations).

Quand des tornades ont balayé la région d'Ottawa-Gatineau en septembre 2018, les équipes de Bell ont également travaillé sans arrêt pour que le réseau principal ainsi que les services téléphoniques et mobiles continuent de fonctionner sur alimentation de secours.

Les tornades ont endommagé des centaines de résidences et causé des pannes de courant à grande échelle, mais grâce à nos plans de secours, nous avons pu continuer à servir les quelque 900 000 clients du Québec et de l'Ontario touchés au plus fort des pannes.



Bell a également réagi rapidement quand, fin novembre 2018, une puissante tempête s'est abattue sur les provinces de l'Atlantique et, au Québec, sur les îles de la Madeleine. Les équipes Bell de la région ont effectué des réparations d'urgence pour limiter les pannes de courant, notamment en installant des génératrices dans les centraux et les installations de service sans fil, en plus de réparer les câbles endommagés qui causaient des pannes locales. Aux îles de la Madeleine, particulièrement isolées, la situation était plus difficile : la tempête avait endommagé les câbles sous-marins de fibre optique appartenant à une société publique, et provoqué l'interruption complète des services Internet, sans fil et filaires entre les îles et le continent. Les équipes de Bell et de Télébec ont coopéré étroitement avec les autorités afin d'acheminer les appels 911 effectués dans les îles; l'un des câbles optiques a été remis en service peu après la phase la plus violente de la tempête. Les appareils commerciaux ne pouvant se poser pendant la tempête, Bell avait réclamé aux Forces armées canadiennes un avion militaire Hercules afin de pouvoir transporter l'équipement de secours qui allait permettre de communiquer par satellite avec les îles. L'avion transportait également des équipes d'Hydro-Québec, de Télésat et du gouvernement du Québec, qui devaient participer à la réparation des infrastructures et aux opérations d'assistance auprès de la communauté.



À Bell, nous savons aussi que les technologies de communications des organismes de sécurité publique du Canada doivent fonctionner sans faille et de manière transparente. Pendant plus de 20 ans, nous avons mis en œuvre avec succès quelques-uns des plus grands réseaux de **radiocommunication bidirectionnelle** névralgiques du Canada. Avec plus de 70 000 utilisateurs canadiens de services de radiocommunications de sécurité publique (premiers intervenants et autres utilisateurs, notamment les employés du gouvernement et des organismes de sécurité publique), nous avons un mandat clair de bien servir le public dans les situations les plus urgentes. En août 2018, le gouvernement du Manitoba a demandé à Bell d'étudier un tout nouveau système de radiocommunications mobiles numériques qui assurerait de meilleures liaisons entre les premiers intervenants et les autres membres des équipes d'urgence de la province. Le projet fait appel à la longue expérience en sécurité publique de Bell Mobilité et au savoir-faire de Bell MTS, auquel les Manitobains doivent déjà de disposer des meilleurs services de communication.



Bell contribue à la sécurité des Canadiens en offrant le service 911 au Manitoba, en Ontario, au Québec, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve. En 2018, Bell a contribué au lancement du nouveau **système En Alerte** pour appareils de télévision, radiophoniques et LTE sans fil compatibles. Mis au point en partenariat avec le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et territoriaux, des fonctionnaires spécialistes en gestion des urgences, Pelmorex, le secteur canadien de la radiodiffusion et les fournisseurs de services sans fil,

le système permet aux autorités d'envoyer des alertes ciblées afin d'aviser les Canadiens en cas de situation d'urgence (intempéries, activités criminelles et autres situations dangereuses).

**LES ALERTES D'URGENCE
SONT DIFFUSÉES À LA
TÉLÉ, À LA RADIO ET
SUR LES APPAREILS
SANS FIL COMPATIBLES.**



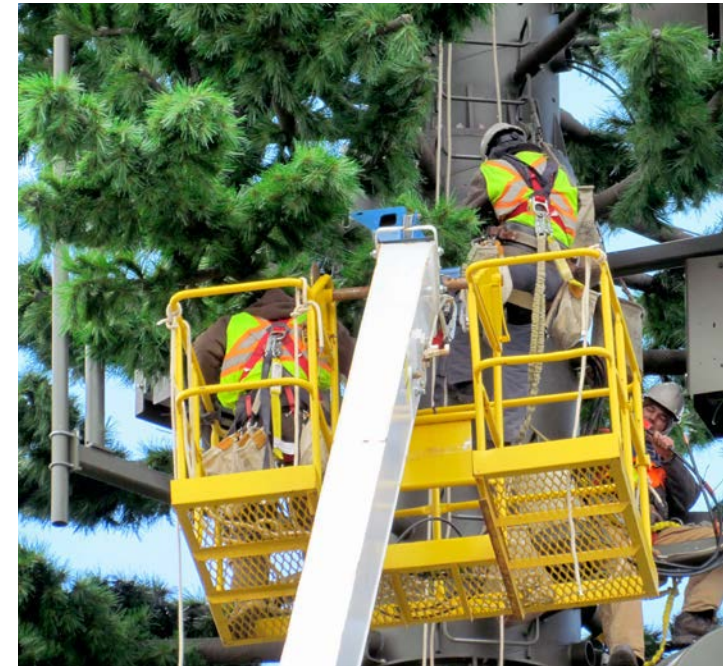
Santé et sécurité et sans-fil

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

Le ministère fédéral de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique ([ISDE](#)) est chargé d'approuver le matériel qui émet des radiofréquences et d'évaluer sa conformité. Il applique à cet égard la norme sur l'exposition aux émissions de radiofréquences fondée sur le [Code de sécurité 6 de Santé Canada](#), qui établit les limites d'exposition aux radiofréquences à la maison ou au travail. Ce code indique les règles de sécurité applicables pour l'installation et le fonctionnement des appareils qui émettent des champs de radiofréquences, comme les téléphones mobiles, les technologies Wi-Fi et les antennes de stations de base. ISDE a rendu la conformité au Code de sécurité 6 obligatoire pour tous les promoteurs et les exploitants d'installations de radiocommunications. Bell Mobilité est également membre de l'Association canadienne des télécommunications sans fil ([ACTS](#)), qui assure une veille de la recherche scientifique réalisée à l'échelle mondiale en matière de technologies mobiles.

Quand elle choisit l'emplacement de nouvelles installations de télécommunications – afin de poursuivre l'extension des réseaux qu'imposent les besoins en couverture ou en capacité –, Bell tient compte des préoccupations des riverains. Avant de choisir ou d'acheter des terrains, Bell détermine s'il est techniquement possible de placer les antennes sur des structures existantes (bâtiments en hauteur ou tours déjà en place). En outre, elle se conforme entièrement aux directives d'ISDE en matière de consultations publiques et municipales énoncées dans la politique CPC-2-0-03, 5^e édition, Systèmes d'antennes de radiocommunications et de radiodiffusion.

GRI 413-1



La première et seule division triangulaire canadienne (station cellulaire en forme de pin), à Milford Bay (Muskoka), en Ontario. L'installation a été achevée en une semaine. Sur cette photo, les équipes de montage effectuent les connexions finales entre les radios et les antennes.

Dans tous les cas, Bell collabore avec les autorités municipales afin de connaître les préférences locales et de s'informer des protocoles établis. Nous entretenons des dialogues fructueux avec les municipalités, les organismes provinciaux et fédéraux et les communautés autochtones afin d'apaiser les préoccupations locales concernant l'emplacement, l'exploitation et la conception des tours. Dans le cas d'antennes, Bell mène avec les riverains et les autres parties prenantes des consultations publiques approfondies sur les emplacements proposés. Elle organise régulièrement des journées d'accueil, des réunions publiques et des consultations écrites dans des collectivités partout au pays pour fournir des renseignements et comprendre les points de vue locaux sur les sites où l'on propose d'installer une tour.



Gérer la chaîne d'approvisionnement

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

Nous faisons affaire avec un nombre limité de fabricants, dont certains dominent le marché mondial. En raison de la multiplication des mécanismes d'approvisionnement et de distribution à l'échelle mondiale, les entreprises comme Bell doivent être au fait des problèmes pouvant survenir dans leur chaîne d'approvisionnement en matière de droits du travail et de la personne, d'éthique, de santé, de sécurité ou d'environnement.

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

La perturbation des chaînes d'approvisionnement demeure toutefois un risque pour toute entreprise qui sert sa clientèle par l'intermédiaire de fournisseurs. Nous avons mis en place un processus de gestion des risques liés aux fournisseurs afin de repérer les problèmes pouvant survenir dans les secteurs clés que sont notamment la sécurité de l'information, la continuité des affaires, la santé et la sécurité, l'environnement et la responsabilité d'entreprise. Ce processus implique l'établissement de mesures correctives et une surveillance continue. Nous tenons également compte de divers critères écologiques dans la sélection de nos produits et services, comme la consommation d'énergie, la recyclabilité et les certifications environnementales, ainsi que de divers attributs liés aux droits de la personne et du travail, à la santé et à la sécurité et à l'éthique.

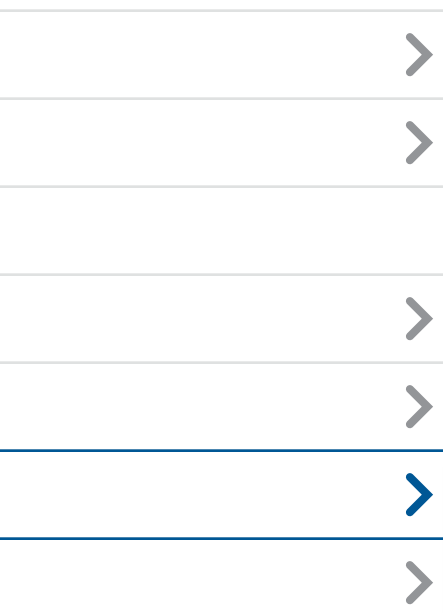
Responsabilité des fournisseurs GRI 205-1, 308-1, 412-3, 414-1

Les politiques de Bell, telles que la [Politique environnementale](#), 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 les exigences du code dans ses propres activités et sa propre chaîne d'approvisionnement. Bell utilise un questionnaire détaillé pour évaluer certains fournisseurs au cours du processus de sélection et pour améliorer les politiques de fournisseurs existants.

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

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





Contrôle préalable des produits

GRI 308-1

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

Depuis 2011, nous adhérons à un ensemble de critères de développement durable applicables au matériel (téléphones mobiles, batteries, chargeurs, accessoires, ordinateurs portatifs, modems et récepteurs de télévision). 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. Les critères relatifs aux emballages durables sont requis pour tous les contrats d'achat de biens matériels que nous revendons aux clients ou que nous utilisons à l'interne.

Par ailleurs, Bell participe à un programme volontaire d'efficacité énergétique des décodeurs, appelé Accord volontaire canadien d'efficacité énergétique (CEEVA), qui repose sur les normes Energy Star.

Minerais de conflit

GRI 412-3

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

Nous jugeons inacceptables l'exploitation et le commerce de minerais qui alimentent des conflits armés et qui entraînent des violations des droits de la personne. Notre politique et notre pratique consistent à tout mettre en œuvre pour tenter de nous assurer que nos fournisseurs s'approvisionnent de manière responsable en minerais de conflit.

Depuis 2005, Bell coopère avec d'autres entreprises de télécommunications afin de définir, dans l'ensemble de l'industrie, une manière de traiter les problèmes liés aux chaînes d'approvisionnement, notamment en matière de minerais de conflit, et ce, de concert avec le groupe de mise en œuvre de la Responsible Business Alliance (RBA).

GRI 102-12

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

Nous suivons également de près les développements liés aux minerais de conflit à titre de membre de la RBA, laquelle 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. Plus précisément, nous participons au programme Responsible Minerals Initiative (RMI, désigné auparavant par l'abréviation CFSI) de la RBA, devenu l'une des ressources les plus consultées et les plus respectées par les entreprises qui désirent intégrer les enjeux des minerais de conflit à leurs chaînes d'approvisionnement. L'[assurance de minerais responsables \(Responsible Minerals Assurance\)](#) permet à Bell d'obtenir un audit indépendant sur les fonderies et les raffineries qui peuvent faire l'objet de vérifications afin de confirmer la présence de systèmes d'approvisionnement responsable en minerais conformes aux normes mondiales actuelles.

Électrification des transports

L'utilisation de véhicules à essence ou diesel pour se rendre au travail ou accomplir des tâches contribue à augmenter l'empreinte carbone du Canada et a un effet néfaste sur l'environnement en général. De plus, des données indiquent qu'augmenter le remplacement des moteurs à explosion par des moteurs électriques dans les véhicules est conforme à l'engagement pris par le gouvernement du Canada lors de la Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques tenue en Pologne (la « COP24 ») afin de promouvoir la transition vers les véhicules électriques¹.

Au Canada, le secteur des transports est le deuxième plus grand émetteur de gaz à effet de serre. En 2017, ce secteur était responsable de 24 % (soit 174 millions de tonnes d'équivalent CO₂) des émissions du pays tout entier². Bell est en mesure de faire partie de la solution, puisqu'elle possède un grand parc de véhicules affectés au service des clients et à l'exploitation du réseau; aussi avons-nous commencé à étudier de près l'électrification possible des transports. En 2017, nous avons collaboré avec l'Institut du véhicule innovant (IVI) pour faire l'essai de cinq véhicules électriques dans notre parc de véhicules pendant trois semaines. Les résultats ont été concluants. Depuis, nous offrons aux employés habilités à utiliser un véhicule d'entreprise la possibilité d'en choisir un de type entièrement électrique.

En 2018, dans le cadre du programme **Branché au travail** au Québec et de l'ancien Programme d'encouragement pour les infrastructures de recharge des véhicules électriques au travail en Ontario, Bell a doté ses immeubles d'un certain nombre de bornes de recharge supplémentaires. Nos équipes en disposent désormais de 89 bornes, réparties en 23 endroits du Québec, de l'Ontario et du Manitoba. Nos deux principaux campus, situés à Montréal et à Mississauga, comprennent au moins 20 bornes chacun. Ces bornes utilisent la technologie IdO de Bell Mobilité dans le cadre d'un partenariat qui réunit Bell, AddÉnergie et les provinces du Québec et de l'Ontario pour promouvoir dans celles-ci la transformation des transports.



Bell et Équiterre ont collaboré à des essais de véhicules électriques sur le campus de Montréal, ainsi qu'à des webinaires éducatifs pour les membres de l'équipe des quatre coins du pays sur les dernières avancées en matière de transport électrique.

Nos équipes disposent désormais de 89 bornes de recharge, réparties en 23 endroits du Québec, de l'Ontario et du Manitoba

¹ Pour en savoir davantage sur Driving Change Together – Katowice Partnership for E-mobility, veuillez [cliquer ici](#)

² Pour en savoir davantage sur les Indicateurs canadiens de durabilité de l'environnement, veuillez [cliquer ici](#).



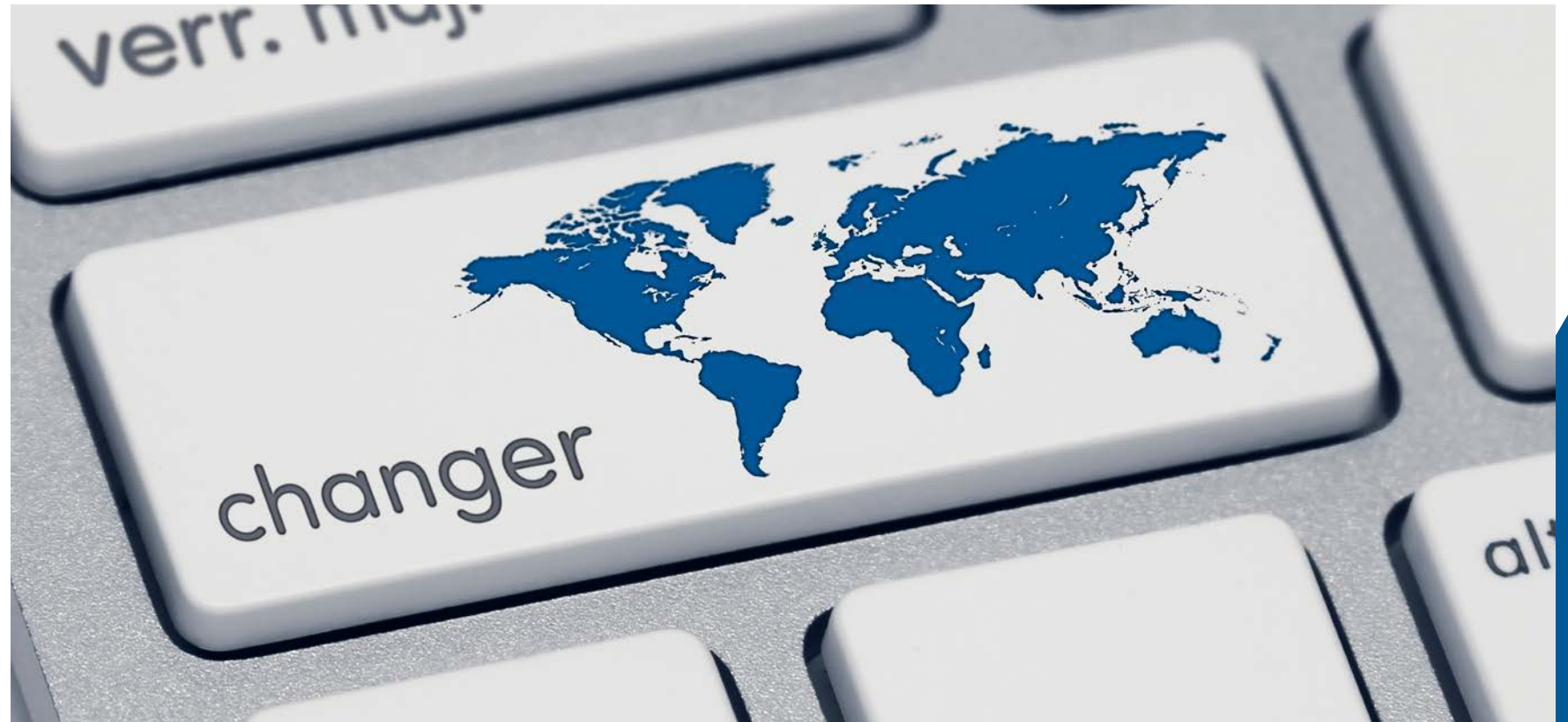
Environnement

En matière d’environnement, Bell doit avant tout son statut reconnu de chef de file à une vaste gamme de programmes novateurs qui portent sur différents éléments, allant des immeubles durables jusqu’aux sources d’énergie renouvelable. Son action dépasse toutefois largement les limites de l’entreprise, notamment par l’entremise des exigences contractuelles avec les fournisseurs et de nos différents services offerts tels que la vidéoconférence, qui aident nos clients à atteindre leurs propres objectifs environnementaux.

Notre vision environnementale

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

Depuis plus de 25 ans, Bell met en œuvre et maintient des programmes visant à réduire l'impact environnemental de ses activités



Leadership en environnement

Depuis plus de 25 ans, Bell met en œuvre et maintient des programmes visant à réduire l'impact environnemental de ses activités. Notre système de gestion environnementale (SGE) est certifié conforme à la norme ISO 14001 depuis 2009, ce qui fait de Bell la première entreprise de télécommunications canadienne à avoir obtenu cette certification. Nos efforts soutenus pour conserver cette certification et notre performance générale sur le plan de la protection de l'environnement ont été soulignés par de nombreux organismes externes.

Bell est intégrée depuis 2015 à l'indice Euronext Vigeo World 120 (indice regroupant les 120 entreprises les plus avancées en Europe, en Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique), à l'indice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Global (qui regroupe les entreprises d'Europe, d'Amérique du Nord et de la région Asie-Pacifique qui présentent les meilleurs bilans sur le plan de la responsabilité sociale d'entreprise) et aux indices STOXX^{MD} Global ESG Leaders du groupe Deutsche Börse (large éventail d'indices de développement durable et de responsabilité d'entreprise auxquels les investisseurs peuvent se reporter pour concevoir leurs investissements durables). En 2018, Bell a été inscrite sur la liste A que dresse le [CDP](#) en matière de changements climatiques. Nous sommes la seule entreprise de télécommunications canadienne à figurer ainsi auprès des entreprises reconnues dans le monde entier pour leur performance environnementale.

Cette reconnaissance témoigne du fait qu'un grand nombre de nos services et processus permettent de réduire notre empreinte carbone et celle de nos clients, depuis les services de conférence audio et vidéo, qui remplacent les voyages d'affaires, jusqu'à l'[informatique en nuage](#), en passant par la [virtualisation](#) et les pratiques en matière de gestion d'[immeubles durables](#). Le secteur des solutions de services d'affaires, dont Bell est un chef de file au Canada, peut apporter une contribution essentielle aux initiatives visant à réduire les émissions de carbone. Les gains d'efficacité engendrés par ses solutions de services d'affaires permettent à Bell d'atténuer sa propre empreinte carbone, tandis que les services offerts par l'entreprise donnent à ses clients et à ses partenaires en amont et en aval de sa chaîne d'approvisionnement des outils pour réaliser leurs stratégies de réduction du carbone. Pour plus de détails sur les possibilités de réduction de l'empreinte de nos technologies, veuillez consulter la section [Avantages des produits et services de Bell sur le plan environnemental](#) du présent rapport.



ODD 8.5

Le remplacement des déplacements professionnels par des conférences audio et vidéo permet de réduire notre empreinte carbone et celle de nos clients

Défis environnementaux

Nos défis environnementaux les plus importants sont la consommation d'énergie et les changements climatiques, la gestion des déchets (ce qui inclut la récupération des appareils électroniques) et la gestion d'équipements pétroliers.

Deux de ces défis (les changements climatiques et la consommation d'énergie, et la récupération d'appareils électroniques) sont plus complexes à relever, car nous avons beaucoup moins de contrôle sur les facteurs qui influencent le plus leurs retombées. Nos activités consomment de l'énergie, en particulier dans nos centres de données, mais c'est aussi le cas de chacun des appareils que nos clients utilisent pour se connecter à nos réseaux. À mesure qu'ils gagnent en puissance, les téléphones intelligents et les autres appareils consomment plus d'énergie. Nous poursuivons l'expansion de notre couverture réseau dans le but de fournir un accès fiable 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 plus, les clients renouvellent leurs appareils plus souvent de nos jours, ce qui crée un flux continu de déchets électroniques. Comme nous vendons ces technologies, nous sommes conscients que nous devons limiter le plus possible le nombre d'appareils désuets expédiés dans des sites d'enfouissement. Le suivi de ces enjeux exige un système de gestion dynamique et réactif.

Les réservoirs de produits pétroliers de Bell jouent un rôle essentiel pour combler les besoins quotidiens de chauffage de nos installations et comme source d'énergie pour nos génératrices d'urgence. Ces réservoirs constituent des actifs critiques durant des situations d'urgence comme les tempêtes de verglas, qui peuvent provoquer des pannes de courant prolongées. Pour plus de détails sur la [gestion de l'équipement des produits pétroliers](#), veuillez consulter la fiche d'information qui s'y rapporte dans la section Responsabilité d'entreprise de notre site Web.



Bell s'est associée à [Electrobac](#) pour qu'elle l'aide à détourner ses déchets électroniques des sites d'enfouissement.

Nous sommes conscients que nous devons limiter le plus possible le nombre d'appareils désuets expédiés dans des sites d'enfouissement

Changements climatiques

GRI 201-2

Les scientifiques du monde entier s'accordent pour dire que les émissions de gaz à effet de serre (GES) – en particulier le dioxyde de carbone (CO₂) – causées par les activités humaines contribuent fortement aux changements climatiques¹. Les faits scientifiques recueillis à l'échelle internationale soulignent la double responsabilité qui incombe aux entreprises : participer à la lutte contre les changements climatiques et s'adapter à leurs effets. En tant qu'entreprise citoyenne responsable, Bell agit sur ces deux fronts.

Notre participation à la lutte contre les changements climatiques

L'atténuation des changements climatiques passe par la réduction des émissions de GES, qui réchauffent notre planète. Bien des approches sont possibles : lancer des initiatives d'économie d'énergie (consistant entre autres à moderniser les immeubles pour les rendre moins énergivores);

adopter des sources d'énergie renouvelable (solaire ou éolienne, par exemple); aider les clients à réduire leur propre empreinte carbone, notamment grâce à des technologies qui diminuent le besoin de se déplacer.

Économies d'énergie

ODD 8.4




Notre contribution à l'atténuation des changements climatiques commence par la réduction de notre propre consommation d'énergie. Nous cherchons notamment à moins consommer et à réduire nos émissions de GES en augmentant l'efficacité énergétique de nos installations, en réduisant la consommation de carburant des véhicules et en évitant les déplacements non indispensables. Pour assurer une gestion rigoureuse de notre consommation d'énergie, soutenir la stratégie de Bell en matière de changements climatiques et atteindre nos objectifs liés aux émissions de carbone, nous avons créé en 2008 le Conseil de l'énergie, un comité formé de membres de la direction qui relève du Comité [SSSEC](#). Ce comité a pour mandat de définir et de soutenir des programmes d'économie d'énergie dans trois secteurs : installations (immeubles, réseau de télécommunications et infrastructure TI), parc de véhicules et technologies pouvant se substituer aux déplacements d'affaires.

Le programme d'économie supervisé par le Conseil de l'énergie joue un rôle important dans l'atteinte de nos objectifs de réduction des émissions de GES. Il accroît aussi notre compétitivité sur le plan des coûts en compensant l'augmentation des coûts énergétiques. De fait, nos efforts de réduction des émissions de carbone nous aident à diminuer notre consommation de carburant et d'électricité et soutiennent l'un de nos impératifs stratégiques : établir une structure de coûts concurrentielle.

En matière d'économies d'énergie, l'équipe Bell a fait des progrès considérables depuis 2008, alors même que notre champ d'activité s'élargissait par le biais de la croissance et des acquisitions. En réduisant la consommation d'électricité dans nos installations, en améliorant l'efficacité énergétique de notre parc de véhicules et en utilisant les services téléphoniques et les outils de vidéoconférence et de conférence Web pour restreindre nos déplacements, nous avons évité l'émission de près de 65 kilotonnes (kt) d'équivalent CO₂ et réalisé des économies évaluées à 81 millions \$. Le tableau de la page suivante indique les économies cumulatives d'énergie qui ont été réalisées.

¹ Pour en savoir davantage sur le Rapport spécial 2018 du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), veuillez [cliquer ici](#).

Réduction de la consommation d'énergie depuis 2008 GRI 302-4

	ÉLECTRICITÉ	CARBURANT	DÉPLACEMENTS
Énergie	352,52 GWh	8,89 millions de litres	s.o.
Équivalents CO ₂	38,75 kt	20,89 kt	4,66 kt
L'équivalent de...	 <p>L'électricité nécessaire pour alimenter 35 252 foyers pendant un an</p>	 <p>161 603 pleins d'essence pour automobiles de type intermédiaire</p>	 <p>7 247 vols en avion d'un bout à l'autre du Canada</p>

Énergie renouvelable ODD 8.4

Au moins 53 %¹ des 1 891 041 MWh d'électricité que nous avons consommés en 2018² provenaient de sources renouvelables comme l'hydroélectricité qui comptait pour 88 %, et l'énergie éolienne, marémotrice ou solaire. En 2018, le réseau de Bell a aussi généré environ 170 000 kWh d'énergie renouvelable provenant de sources d'énergie éolienne et solaire. Nos neuf systèmes hybrides de piles solaires et de génératrices diesel installés dans le Nord canadien génèrent 80 000 kWh

d'énergie renouvelable par année. Cela nous fait économiser 110 000 litres de diesel (soit environ 200 000 \$) et représente l'équivalent de 307 tonnes de CO₂ par an.

Pour en savoir plus sur nos initiatives en matière d'économies d'énergie et d'énergie renouvelable, consultez la fiche d'information sur [l'efficacité énergétique](#) dans la section Responsabilité d'entreprise de notre site Web.

Avantages des produits et services de Bell sur le plan environnemental ODD 8.4

Nous savons depuis longtemps que l'utilisation de technologies de télécommunications (services en nuage, virtualisation, téléconférence, etc.) aide Bell à combattre les changements climatiques en réduisant l'empreinte carbone de ses activités et celle de ses clients³. De fait, nos produits et services aident de bien des façons nos clients à réduire leurs besoins en énergie, à diminuer leurs émissions de carbone et à accroître leur productivité. Bell héberge par exemple les serveurs d'entreprise de ses clients dans ses centres de données à haute efficacité énergétique. Nos services IdO peuvent servir à optimiser la gestion des actifs et des parcs de véhicules, mais aussi à mettre en œuvre des applications de type bâtiment intelligent, ville intelligente, activités d'exploitation intelligentes et travail de terrain intelligent.

Nous entendons poursuivre le développement de solutions d'affaires, comme les services en nuage et la virtualisation, qui réduisent l'empreinte carbone de nos clients ainsi que la nôtre. L'un des moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif consiste à favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat en participant à des grappes technologiques telles qu'[Écotech Québec](#), qui visent à accélérer le développement de technologies propres. Par ces partenariats, Bell souhaite soutenir l'innovation locale et créer des liens avec des entrepreneurs en technologies propres afin d'améliorer sa performance sur le plan environnemental. Grâce au 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. ODD 17.17

¹ Calculs fondés sur les données de 2016 relatives à l'électricité au Canada (sommaire et tableaux d'intensité) du [Rapport d'inventaire national 1990-2017](#), publié le 15 avril 2019

² D'après la consommation d'énergie mesurée entre le 1^{er} octobre 2017 et le 30 septembre 2018

³ Comme démontré par la Global eSustainability Initiative. Voir le site www.gesi.org

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

Voici quelques-unes de nos initiatives :

- **Virtualisation et informatique en nuage** afin d'encourager l'utilisation optimale de l'espace, de l'énergie et des sources de refroidissement en regroupant les serveurs et les unités de stockage¹
- **Contrôles électroniques jumelés aux réseaux de communication** afin de réduire la consommation d'énergie dans les immeubles
- **Applications Internet des objets (IdO)** afin d'améliorer la surveillance et le contrôle de l'équipement industriel et de tous les types d'appareils électriques courants
- **Systèmes de télémétrie** pour les véhicules afin de réduire la marche au ralenti des moteurs et d'optimiser les itinéraires des véhicules commerciaux
- **Services de téléconférence** afin de réduire les besoins de déplacements²
- **Réseaux sociaux** afin de faciliter le covoiturage et le partage de véhicules.

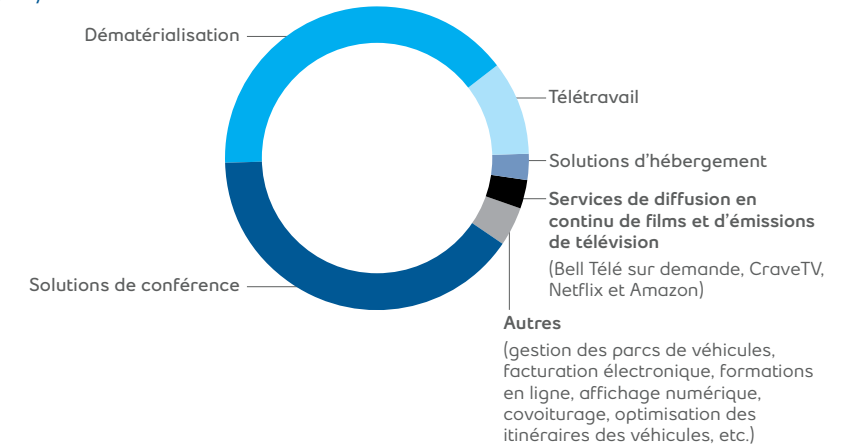
¹ Pour en savoir plus sur la virtualisation, [cliquez ici](#)

² Pour en savoir plus sur les solutions de téléconférence, [cliquez ici](#)

³ Compte tenu des produits et services pour lesquels Bell a mis au point les technologies considérées et joue un rôle déterminant afin de les rendre accessibles aux clients, ainsi que des produits et services pour lesquels Bell n'a pas mis au point les technologies mais en favorise l'utilisation en fournissant des services réseau.

Pour connaître notre impact net sur la charge de carbone à l'échelle planétaire, nous avons mis au point avec Groupe AGÉCO une méthodologie visant à quantifier les avantages environnementaux de nos produits et services. Notre analyse nous a amenés à conclure qu'en 2017, les technologies de Bell ont permis à nos clients de réaliser une réduction de leurs émissions de carbone de plus de 885 kilotonnes³, ce qui équivaut à plus de 2,4 fois l'empreinte carbone de notre entreprise. C'est donc un gain net pour l'ensemble de la planète.

Réduction du carbone attribuable aux technologies de bell (2017)



Cette analyse est la deuxième de ce type à être effectuée chez Bell. Les avantages environnementaux mesurés en 2017 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 potentiel de réduction du carbone important et que nous entendons continuer à exploiter. Les avantages potentiels futurs apparaissent également plus clairement. Par exemple, selon le rapport [SMARTer2030](#) de la Global eSustainability Initiative (GeSI), le déploiement généralisé de solutions de services d'affaires pourrait faire économiser jusqu'à 10 fois les émissions de carbone du secteur d'ici 2030.

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Bell prend au sérieux son objectif de contrôler et de réduire ses émissions de GES chaque fois que cela est possible (voir son [objectif en la matière](#) dans le présent rapport). Comme cela est mentionné ailleurs dans ce rapport (voir la section du rapport sur la [répercussion du modèle d'affaires](#)), l'intégration verticale de Bell, qui englobe les activités d'installation et de construction, souvent confiées en sous-traitance par d'autres entreprises

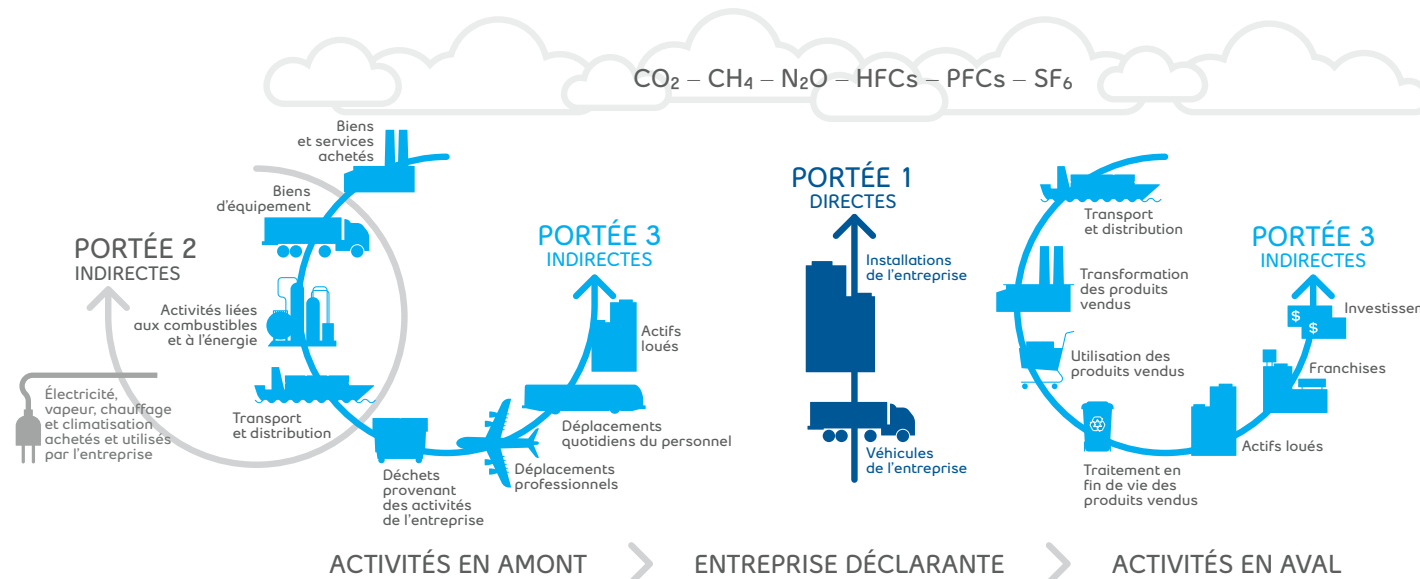
de télécommunications, a une incidence sur notre production d'émissions de GES de portée 1 (émissions directes). De plus, notre diversification dans le secteur de la radiodiffusion et dans d'autres secteurs d'activité afin de maintenir notre taux de croissance a une incidence sur nos émissions de portée 2 (émissions indirectes). Le tableau suivant précise l'empreinte carbone de l'entreprise Bell.

Émissions de GES

2017-2018¹ (en kt d'équivalent CO₂)

PORTÉE	DESCRIPTION DE LA PORTÉE		2018 ³	2017
Portée 1	Émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell	GRI 305-1	137,03	134,76
Portée 2	Émissions indirectes de GES associées à la consommation d'énergie achetée (électricité, chaleur, vapeur et refroidissement)	GRI 305-2	199,39	221,46
Portée 3	Autres émissions indirectes de GES liées aux déplacements d'affaires du personnel de Bell ²	GRI 305-3	9,30	9,30
Total			345,72	365,52
	Réduction totale des émissions de GES au cours de cette période	GRI 305-5		19,80

Pour en savoir plus sur notre consommation d'énergie, nos émissions de GES et leurs variations d'une année à l'autre, veuillez consulter la fiche d'information sur la [consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.



D'après une image tirée du site Web de [GHG Protocol](#). Il est possible de vérifier les données rapportées et les hypothèses en consultant notre [rapport sur les émissions de gaz à effet de serre](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.

1 Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance de portée restreinte. Veuillez vous reporter à [l'attestation d'assurance de PwC](#)
 2 Les déplacements d'affaires comprennent les déplacements en avion, en train, en véhicules loués et en véhicules personnels
 3 D'après la consommation d'énergie mesurée entre le 1er octobre 2017 et le 30 septembre 2018.

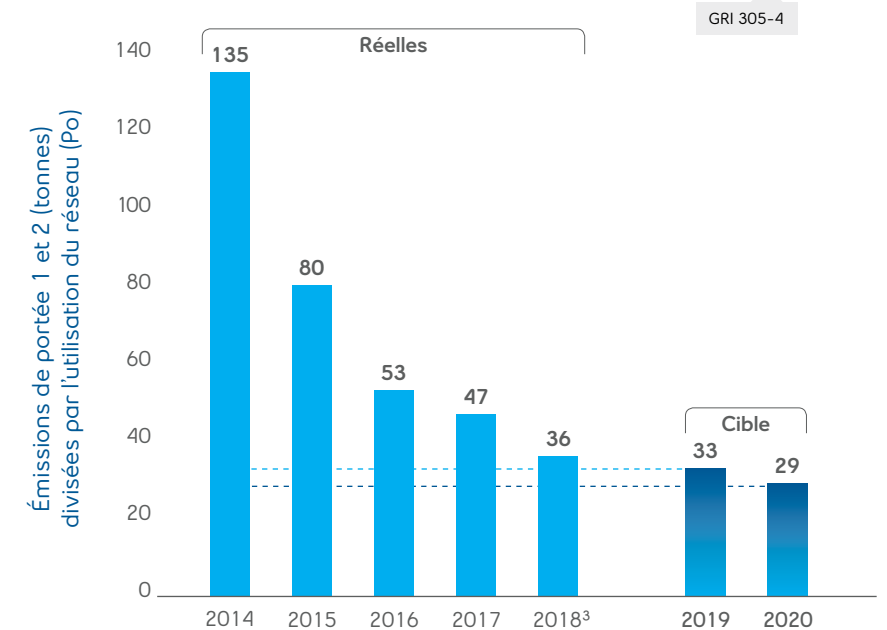
Objectif de réduction des émissions de GES de Bell

Bell s'est fixé un objectif à court terme en matière d'émissions de GES et, simultanément, cherche à définir un objectif à long terme fondé sur la science (voir section suivante). Nous continuerons à mettre en œuvre des mesures d'atténuation visant à diminuer notre consommation d'énergie et de carburant – et, du même coup, l'intensité de nos émissions de GES annuelles. Notre objectif à court terme d'ici la fin de 2020 est de réduire le ratio de nos émissions de GES des portées 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO₂) et de notre utilisation du réseau (en Po) de 75 % par rapport au niveau de 2014¹.

L'objectif énonce clairement l'empreinte carbone de nos activités et tient compte de la capacité de réduction des émissions inhérentes à nos produits et services (voir la section du rapport [Avantages des produits et services de Bell sur le plan environnemental](#)). Malgré nos nombreux programmes axés sur les économies d'énergie et les énergies renouvelables, notre consommation d'énergie tend à s'accroître avec le temps, en raison de notre forte croissance. En revanche, le taux d'utilisation de notre réseau (qui vise à quantifier l'utilisation de nos technologies) augmente beaucoup plus rapidement, ce qui témoigne d'une croissance marquée de l'efficacité dudit réseau. Depuis 2014, le rapport entre nos émissions de gaz à effet de serre et l'utilisation du réseau s'est amélioré de 73 %².

GRI 305-4

Objectif de réduction des émissions de GES de Bell



Objectif fondé sur la science

À titre de chef de file reconnu en matière d'environnement, Bell travaille à la mise au point d'une nouvelle approche d'établissement d'objectifs de réduction reposant sur une méthodologie [scientifique](#), en collaboration avec le CDP – un organisme mondial qui aide les entreprises à améliorer leurs initiatives de développement durable – et les différents partenaires du CDP, comme le World Resources Institute ([WRI](#)) et le Groupe AGÉCO. La méthodologie en question vise à limiter l'augmentation de la température à l'échelle planétaire à moins de 1,5 °C au-dessus du niveau précédant l'ère industrielle, conformément à l'Accord de Paris de 2015. 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 d'ici 2025.

¹ L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les réseaux privés virtuels (RPV), les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service sans fil jusqu'au domicile, le trafic sur le réseau Voix sur LTE (VoLTE), les applications IdO et l'utilisation d'entreprise, au Canada et sur les réseaux des partenaires d'itinérance internationale. Les télécommunicateurs utilisent des méthodologies différentes pour la collecte des données sur l'utilisation du réseau. De plus, comme le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur le volume de GES produit et sur la méthode de calcul et de classement de ces GES (comme mentionné dans la section sur la répercussion du modèle d'affaires), le ratio proprement dit ne peut pas être utilisé pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs

² Du 31 décembre 2014 au 30 septembre 2018

³ D'après la consommation d'énergie mesurée entre le 1^{er} octobre 2017 et le 30 septembre 2018.

Adaptation de Bell aux impacts des changements climatiques

Malgré les efforts déployés dans le monde entier pour réduire les émissions de GES, les faits scientifiques contenus notamment dans le rapport spécial 2018 du GIEC¹ montrent que même les niveaux actuels de réchauffement planétaire se traduiront probablement par une accentuation des impacts et des risques subis par les populations, les économies et les écosystèmes, ne serait-ce que par la fréquence et la gravité des phénomènes météorologiques violents. D'après le document [The Global Risks Report 2019](#) publié par le Forum économique mondial, les risques liés aux changements climatiques s'imposent de plus en plus dans le tableau global des risques tant en termes de probabilité que d'impacts connexes.

Bell prend ces risques très au sérieux. 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 sécuritaire 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 et les tornades. Bell est résolue à appliquer des mesures d'adaptation garantissant la continuité de ses activités et la sécurité des membres de son équipe.

Notre approche comprend 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 que l'on détermine l'effet potentiel des conditions météorologiques extrêmes sur nos activités en collaboration avec notre équipe de continuité des affaires afin d'évaluer les menaces, les vulnérabilités et les effets sur nos activités, et de mettre au point des plans d'atténuation des risques. Nous surveillons les projets de lois, de politiques et de règlements actuels ou à venir sur les changements climatiques qui pourraient affecter l'entreprise, et nous en faisons état deux fois par an auprès de notre Comité [SSSEC](#).

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 responsables des immeubles, de la gestion des risques et de la continuité des affaires. Les immeubles et les réseaux sont d'abord classés selon leur degré d'importance pour la fourniture continue des principaux services de communication. Cette évaluation entraîne la mise au point de plans d'atténuation des risques et d'amélioration de l'exploitation. Les catastrophes naturelles et les coûts énergétiques sont les principaux aspects examinés dans les évaluations des risques et des occasions.

Divulgence d'information en matière de climat

Sur la question des changements climatiques, c'est par l'intermédiaire du présent rapport et de notre rapport annuels auprès du [CDP](#) que nous faisons état de nos mesures d'atténuation et d'adaptation. Cet organisme, qui aide les investisseurs à évaluer les risques et les occasions liés aux changements climatiques, est soutenu par plus de 525 planificateurs financiers, conseillers, gestionnaires d'actifs ou investisseurs institutionnels, qui gèrent des actifs dont la valeur totale s'élève à 96 billions \$ US. Bell est la seule entreprise de télécommunications canadienne à figurer sur la [liste A dressée par le CDP en 2018 à propos des changements climatiques](#), ce qui correspond à la meilleure note décernée par cet organisme et qui témoigne de la volonté de l'entreprise de prendre des mesures en la matière et de donner l'exemple.



En 2018, le questionnaire du CDP a été étoffé. Il inclut désormais la divulgation d'information recommandées par la Task Force on Climate-related Financial Disclosures ([TCFD](#)) du Financial Stability Board.

Bell adhère aux 11 recommandations de la TCFD, qui portent sur la manière dont les entreprises gèrent les risques et les occasions liés aux changements

climatiques pour réduire le risque des investisseurs, optimiser les retombées financières et réduire au maximum les perturbations des marchés. Pour plus de détails sur les recommandations en question, veuillez consulter la fiche d'information sur la [Déclaration liée à la Task Force on Climate-related Financial Disclosures](#) dans la section Responsabilité d'entreprise de notre site Web.

¹ Pour en savoir davantage sur le rapport spécial 2018 du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), veuillez [cliquer ici](#).

Gestion des déchets

ODD 11.6

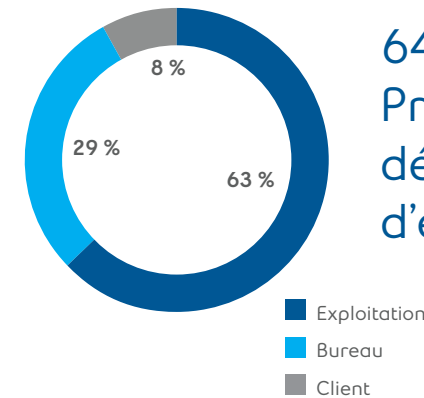
Réduction de la quantité de déchets expédiés aux sites d'enfouissement

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

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

Chaque année, nous évitons l'enfouissement de 100 % des matières dangereuses et des appareils récupérés auprès de nos clients. En 2018, nous avons détourné au total plus de 64 % de nos déchets des sites d'enfouissement. Les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 63 % de ce total. Nos bureaux ont généré 29 % de l'ensemble de nos déchets, et les déchets provenant de la clientèle ont représenté les 8 % de déchets restants. Nous avons détourné des sites d'enfouissement 61 % des déchets de l'exploitation et 65 % des déchets des bureaux.

Total de déchets
2018 (en %)



64 % :
Proportion de déchets
détournés des sites
d'enfouissement¹

Déchets détournés
2018 (en tonnes)

	2018	POURCENTAGE DÉTOURNÉ	VARIATION (EN POINTS DE POURCENTAGE)
Exploitation			
Parc de véhicules ²	508	100	-
Matières dangereuses ³	1 320	100	-
Produits d'emballage ⁴	1 406	80	-
Équipement ⁵	17 199	56	+5
Bureau	9 419	65	-2
Clients ⁶	2 479	100	-

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



Deux nouveaux indicateurs et objectifs

Au cours des cinq dernières années, il est devenu de plus en plus difficile de comparer nos données de gestion des déchets par rapport à celles de l'année précédente en raison de divers facteurs, dont le plus important est l'acquisition stratégique d'entreprises d'envergure (Les Réseaux Q9, Astral, Bell Aliant, MTS, AlarmForce, Axia). Après avoir analysé récemment la façon dont nous rendons compte de nos données relatives à la gestion des déchets, nous avons adopté deux nouveaux indicateurs.

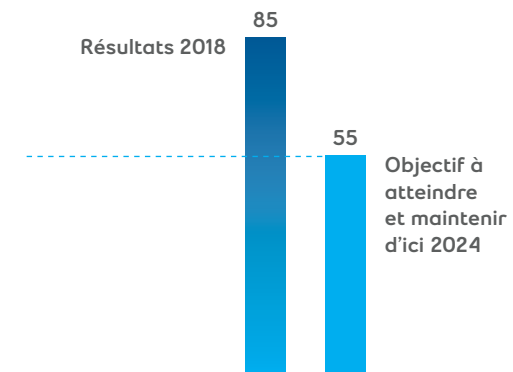
Nous avons décidé de prendre le temps d'analyser notre gestion des déchets et de repenser les rapports connexes. Cela nous a conduits à définir deux nouveaux indicateurs. Contrairement à l'objectif de détournement antérieur, le nouvel objectif tient compte des efforts de réduction à la source. C'est important : un bon nombre de nos mesures priorisent la réduction à la source (par exemple celle d'imprimés administratifs et d'emballages). De plus, l'énoncé de ce nouvel objectif présente l'avantage de le rendre plus concret pour les membres de notre équipe. Il n'y aurait pas diminution des déchets dans nos bureaux sans la participation de chacun.

C'est pourquoi notre objectif est de ne plus destiner aux sites d'enfouissement, d'ici 2024, que 55 kg de déchets par employé des bureaux administratifs que Bell possède ou loue chaque année.

En 2018, cette quantité de déchets individuelle s'est élevée à 85 kg par employé¹.

Nous allons également commencer à rendre compte des résultats associés à notre deuxième objectif qui est de confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024. À l'heure actuelle, nous détournons des sites d'enfouissement 100 % des matières dangereuses que nous récupérons, ce qui comprend toutes les batteries dans notre réseau et les matières résiduelles produites par nos parcs de véhicules. Il existe toutefois des lacunes en matière de récupération dans la région Atlantique et au Manitoba, pour ce qui est des aérosols, des tubes fluorescents et de la peinture. Cette différence est attribuable à l'intégration récente d'activités dans ces provinces. Même si certains éléments ne sont pas considérés comme des déchets dangereux dans quelques-unes d'entre elles, nous cherchons à appliquer la norme élevée de notre programme de gestion des matières résiduelles dangereuses à l'échelle du pays.

Déchets des bureaux administratifs 2018 (en kg/employé)



Ces catégories de matières dangereuses représentent moins de 3 % de la quantité totale de déchets que nous produisons, mais nous pensons quand même qu'elles devraient être récupérées et confiées à des recycleurs certifiés. Nous visons à établir des services de collecte dans l'ensemble des provinces d'ici 2024.



Notre nouvel indicateur montre l'écart entre les déchets dangereux produits et les déchets dangereux récupérés.

En 2018, nous avons pu récupérer et confier à des recycleurs certifiés environ 99 % des matières dangereuses que nous avons produites¹.

Pour plus de détails, veuillez consulter la fiche d'information sur la [Gestion des déchets](#) de la section Responsabilité d'entreprise de notre site Web.

¹ Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance de portée restreinte. Veuillez vous reporter à l'[attestation d'assurance de PwC](#).

Gestion écologique des appareils électroniques utilisés par les clients

Bell propose à ses clients des programmes pour les aider à protéger l'environnement en leur facilitant la tâche pour recycler des produits comme les téléphones mobiles, les modems Bell Internet et les récepteurs Bell Télé. En 2018, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 478 tonnes de matériel électronique.

Déchets électroniques des clients récupérés

2018 (en tonnes)

ÉQUIPEMENT	TONNES
Récepteurs télé	1 753
Modems	689
Appareils mobiles	34
Batteries de téléphone mobile	1,5
Accessoires de téléphone mobile	1
Total	2 478,5

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

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

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

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

Nous croyons avoir un rôle important à jouer à l'égard de la récupération des appareils électroniques utilisés par les clients, compte tenu de notre relation étroite avec ces derniers. L'année dernière, nous avons commencé à rendre compte de nos progrès en vue de récupérer 10 millions de récepteurs télé, de modems et de téléphones mobiles entre le 1^{er} janvier 2016 et la fin de 2020.

Nous avons récupéré 7 348 684 appareils depuis janvier 2016 et nous sommes en voie d'atteindre l'objectif prévu pour 2020.

Le tableau à droite indique le nombre d'appareils récupérés depuis janvier 2016, classés par catégorie.

Récupération des appareils électroniques utilisés par les clients

2016–2018 (nombre d'appareils récupérés)

	2018	2017	2016
Récepteurs télé	1 151 635	1 268 793	1 103 220
Modems	1 052 726	1 051 270	945 715
Téléphones mobiles	356 281	200 536	218 508
Total	2 560 642¹	2 520 599	2 267 443

Pour plus de détails, veuillez consulter la fiche d'information sur la [Gestion des déchets](#) de la section Responsabilité d'entreprise de notre site Web.

¹ Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance de portée restreinte. Veuillez vous reporter à l'[attestation d'assurance de PwC](#).

Autres programmes environnementaux

Outre les initiatives environnementales prioritaires décrites en détail dans cette section, Bell gère de nombreux autres programmes à l'aide de son système de gestion environnementale certifié ISO 14001.

Consultez la section [Responsabilité d'entreprise](#) de notre site Web pour en savoir davantage sur les [incidents environnementaux](#), les [évaluations environnementales de sites](#), les [immeubles durables](#), la [formation environnementale](#), les [événements éco-responsables](#), les [factures électroniques](#), la [biodiversité et son intégration dans l'environnement physique](#), les [véhicules](#), les [halocarbures](#) et la [consommation d'eau](#).

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

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



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, Alt Télé, Bell, Bell Canada, Bell Internet, Bell Média, Bell Média Studios, Bell Mobilité, BellMTS, Bell Télé, Fibe, Bell Cause pour la cause, La Vie est Bell, MonBell, MTS, Q9, Les Réseaux Q9 et Wi-Fi Partout chez vous et Leadership en santé mentale au travail sont des marques de commerce de Bell Canada; Astral, Astral Media, BNN, CRAVE, CraveTV, CTV, CTV Movies, CTV Throwback, CTV.ca, SnackableTV et The Launch sont des marques de commerce de Bell Média Inc.; Lucky Mobile est une marque de commerce de Bell Mobilité Inc.; AlarmForce est une marque de commerce d'Alarmforce Industries Inc.; Bloomberg est une marque de commerce de Bloomberg LP; Discovery est une marque de commerce de Discovery Communications, LLC; Expertech est une marque de commerce d'Expertech Bâtisseur de réseaux inc.; La cabine T sans fil, SANS-FIL etc. et WAVE SANS FIL sont des marques de commerce de Glentel Inc.; HBO Canada est une marque de commerce de Home Box Office Inc.; iHeartRadio est une marque de commerce d'iHM Identity, Inc.; NorthwesTel est une marque de commerce de NorthwesTel Inc.; Showtime & Design est une marque de commerce de Showtime Networks Inc.; Starz est une marque de commerce de Starz Entertainment, LLC; VICE est une marque de commerce de Vice Media Canada 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.; RDS, RDS en Direct, TSN et TSN en Direct sont des marques de commerce de The Sports Network Inc.; Virgin Mobile, Virgin Mobile Canada et Virgin Radio sont des marques de commerce de Virgin Enterprises Limited.

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

© BCE Inc., 2018. Tous droits réservés.

BCE

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

GRI 102-53

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