

# MIEUX POUR TOUS



RAPPORT 2021  
SUR LA RESPONSABILITÉ  
D'ENTREPRISE  
EN DATE DU 3 MARS 2022

# BCE

## APERÇU DE BCE EN 2021



MEMBRES DE L'ÉQUIPE

### Pro-Famille

Nous avons été désignés l'un des meilleurs employeurs Pro-Famille au Canada selon Mediacorp

76 %

Niveau global d'engagement des membres de l'équipe de 76 %

80 %

Pourcentage des membres de l'équipe indiquant qu'ils sont fiers de travailler pour Bell

33 %

Représentation de la diversité de genre parmi les postes de haute direction (vice-présidence et échelons supérieurs)<sup>1,4</sup>



CLIENTS

23,55 M

Total des connexions des marchés résidentiels, d'affaires et de gros de Bell de 23,55 millions<sup>1</sup>

4,8 G\$

Environ 4,8 milliards \$ en dépenses d'investissement, dans des réseaux évolués et des services innovateurs

-8 %

Diminution du nombre de plaintes déposées auprès de la CPRST visant Bell par rapport à l'année précédente

Le plus rapide

Les réseaux sans fil 4G et 5G de Bell désignés les plus rapides au Canada selon PCMag, Fastest Mobile Networks Canada 2021



COMMUNAUTÉ ET SOCIÉTÉ

129,6 M\$

Bell a recueilli jusqu'à maintenant 129 588 747,75 \$<sup>2</sup> pour l'amélioration de la santé mentale au Canada, avec un objectif de 155 M\$ d'ici 2025

9-1-1

Premier fournisseur de services d'urgence 9-1-1 au Canada

21,7 M\$

Investissements dans la communauté

70 %

Notre réseau 5G s'est élargi pour atteindre plus de 70 %<sup>1</sup> de la population canadienne



ÉCONOMIE

99 %

Connexions au réseau sans fil LTE disponibles pour plus de 99 %<sup>1</sup> de la population du pays

500 M\$

Émission d'obligations durables d'une valeur de 500 M\$

Environ 500 M\$

Nos dépenses d'investissement en recherche et développement

7,2 M

Nombre de foyers et d'entreprises au Canada atlantique, au Québec, en Ontario et au Manitoba ayant accès au réseau pure fibre et Internet résidentiel sans fil



ENVIRONNEMENT

### Cibles basées sur la science

Nous avons établi des cibles basées sur la science s'alignant sur l'objectif de limiter le réchauffement à 1,5 °C pour les émissions de portée 1, 2 et 3<sup>3</sup>

### Carboneutralité des activités

Objectif : devenir carboneutre à compter de 2025

### Respect de l'environnement

Bell a été nommée l'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada par Mediacorp

4,5 x

Les technologies de Bell ont donné lieu à une réduction des GES représentant 4,5 fois les GES générés par nos activités

1 Au 31 décembre 2021.

2 À la suite de la Journée Bell Cause pour la cause, le 26 janvier 2022.

3 En attente d'approbation par l'initiative Science Based Targets (SBTi).

4 Définies comme des femmes, et des administrateurs et cadres qui s'identifient à un genre autre qu'un homme ou une femme.

## Investir pour vivre mieux maintenant et dans l'avenir

La raison d'être de Bell qui consiste à transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le monde s'inscrit dans l'engagement que nous avons pris de nous affirmer comme un chef de file en matière de responsabilité d'entreprise par l'intermédiaire du programme Mieux pour tous. En investissant pour améliorer tant notre milieu de travail que nos collectivités et le reste du monde et en nous assurant de respecter les normes les plus élevées en matière de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), nous concrétisons notre raison d'être et favorisons la création d'un avenir durable pour tous les Canadiens.

Bell est la plus grande entreprise de communications du Canada, et nous continuons de donner aux clients, aux collectivités, aux entreprises, aux gouvernements et aux investisseurs les moyens de faire face aux enjeux sociaux et économiques, et de tirer parti des nouvelles occasions, comme nous le faisons depuis 142 ans.

Le leadership en matière de responsabilité d'entreprise est inscrit dans nos gènes. Nos actions sont guidées par six impératifs stratégiques (bâtir les meilleurs réseaux, accélérer la croissance grâce à des services innovateurs, promouvoir l'expérience client, offrir le contenu le plus captivant, gérer avec agilité, et Investir dans notre équipe, soutenir son engagement et créer un avenir durable) et nous sommes fiers de jouer un rôle de premier plan dans la création d'un monde florissant, prospère et plus connecté.



**Mirko Bibic**  
Président et  
chef de la direction  
BCE Inc. et Bell Canada

### AMÉLIORER LA CONNECTIVITÉ

Pour assurer la résilience et la performance du réseau tout au long de la pandémie de COVID-19 et permettre à la population canadienne de demeurer connectée et informée, nous avons accéléré en 2021 nos dépenses d'investissement afin d'accroître la disponibilité des réseaux sans fil de fibre, à large bande en milieu rural et 5G de nouvelle génération de manière à mieux répondre aux besoins actuels et futurs, et à soutenir la reprise au Canada.

Conséquence directe des dépenses d'investissement accrues de 4,8 milliards \$ en 2021 seulement, dont l'accélération se poursuivra tout au long de 2022, environ 1,1 million de foyers et d'entreprises de plus avaient accès à de meilleurs réseaux à large bande à la fin de 2021, et plus de 70 % des Canadiens dans plus de 1 000 collectivités du pays avaient accès aux services sans fil 5G de Bell.

L'atteinte voire le dépassement de nos objectifs relatifs aux réseaux signifient que plus de Canadiens peuvent désormais profiter de nos services en ligne et de nos applications novatrices qui améliorent l'expérience client et soutiennent les économies locales.

### ADAPTER NOS ACTIVITÉS

Nous avons obtenu pour nos programmes de gestion de l'énergie plus de certifications que toute autre société du secteur canadien des communications, et nous sommes fiers d'occuper depuis longtemps une position de leader dans l'avancement des initiatives environnementales.

Alors que les défis et les risques liés aux changements climatiques augmentent, Bell demeure un chef de file dans l'élaboration et le lancement de services en ligne, de capacités virtuelles, de solutions 5G et d'applications IdO innovants. Nous continuons aussi d'adopter des sources d'énergie renouvelable, d'élargir nos programmes de détournement des déchets et de moderniser nos installations en vue de nous rapprocher de notre objectif d'atteindre la carboneutralité de nos activités d'ici 2025.

L'adaptation et l'amélioration constante de nos réseaux, de nos services et de nos pratiques environnementales accélèrent également la transition vers une économie circulaire et des modèles d'affaires plus durables pour les clients et les fournisseurs, au profit de tous les Canadiens.

### DEMEURER AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS

Bell Média permet aux Canadiens de rester informés et de se divertir à la télé, à la radio et sur des plateformes numériques, et les émissions populaires de sa programmation en français et en anglais rejoignent le public, reflètent nos valeurs culturelles de diversité et offrent aux collectivités de l'ensemble du pays les bulletins de nouvelles locales et nationales les plus regardés au Canada.

Notre initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause contribue également à bâtir des communautés plus fortes et plus en santé. Les récentes initiatives comprennent le lancement, en 2021, d'une nouvelle application mobile qui donne à plus de Canadiens, notamment dans les régions rurales et éloignées, accès aux programmes et services offerts par l'Institut des Familles Solides. Il s'agit d'une initiative particulièrement importante étant donné la demande accrue de services de santé mentale en raison de la pandémie de COVID-19.

Au cours des 12 derniers mois, Bell Cause pour la cause a travaillé avec plus de 1 300 organismes pour fournir du soutien et des services en santé mentale aux collectivités partout au pays. La Journée Bell Cause pour la cause continue d'unir les voix à l'appui de la santé mentale partout au Canada et dans le monde, et de nouveaux records ont été établis dans le cadre de notre plus récente Journée Bell Cause, qui a eu lieu le 26 janvier 2022 et au cours de laquelle 164 298 820 messages de soutien ont été envoyés. Globalement, nous avons augmenté le financement offert par Bell à des initiatives en santé mentale pour le porter à plus de 129 millions \$ depuis 2010.

### S'APPUYER SUR UNE SOLIDE FONDATION

Refléter la diversité culturelle de nos clients et des collectivités où nous sommes présents constitue un aspect fondamental de la façon dont nous exerçons nos activités, et nous nous efforçons activement de promouvoir une culture de respect, d'inclusion et d'accessibilité à l'échelle de Bell. Nous créons de nouvelles possibilités pour favoriser les talents et les fournisseurs issus de la diversité, offrons de nouvelles ressources pour le développement des compétences au sein de Bell et mettons en place de nouvelles façons de travailler pour accroître la flexibilité, améliorant ainsi davantage notre milieu de travail, qui est déjà reconnu comme l'un des meilleurs au Canada.

En 2021, nous avons lancé la campagne Mieux pour tous, qui concrétise notre engagement à bâtir un monde meilleur, en favorisant le développement de meilleures collectivités et d'un meilleur milieu de travail. Cette initiative Mieux pour tous reflète notre longue tradition de leadership en matière de responsabilité d'entreprise. Ce leadership continu favorise la croissance durable et nous aide à concrétiser notre raison d'être : transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde.



**Mirko Bibic**

Président et chef de la direction  
BCE Inc. et Bell Canada

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

# Miser sur la responsabilité d'entreprise pour générer une croissance durable

Bâtir un meilleur avenir va de pair avec des engagements et des gestes inédits qui profiteront aux générations à venir. Chez BCE, nous sommes fiers d'être un leader du changement dans le secteur vital des communications au Canada et nous poursuivons la mise en œuvre de nos engagements et de nos gestes positifs en matière de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) – pour procurer aux Canadiens des bénéfices précis et mesurables à court et à long terme.

Les membres du groupe de sociétés de BCE ont en commun un engagement profond consistant à répondre aux besoins de nos clients, d'assurer la croissance de nos activités et de contribuer à des changements positifs dans les collectivités où nous exerçons nos activités.

La croissance durable est aussi un objectif clé témoignant de nos efforts pour transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. Nous avons établi des cibles précises concernant la façon dont nous relevons les défis environnementaux, favorisons d'importants changements sociaux et économiques et veillons à mettre en œuvre des pratiques de gouvernance de premier ordre. Notre approche consiste à bâtir un avenir meilleur pour nos clients, nos collectivités, les membres de notre équipe et nos investisseurs.



**Gordon M. Nixon**  
Président du conseil  
BCE Inc.

## ACCÉLÉRER LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Présentant une feuille de route incomparable, Bell aide les Canadiens à traverser les moments particulièrement difficiles depuis 1880. Pendant la pandémie de COVID-19, nous avons pris des mesures pour soutenir les Canadiens et favoriser la reprise économique du Canada, tout en maintenant une excellente performance dans l'ensemble de nos activités.

Ce plan axé sur l'avenir nous a permis d'aider plusieurs Canadiens à mieux communiquer avec la famille, les amis, l'école et le travail, tout en créant des occasions pour les entreprises et en effectuant des investissements plus que nécessaires dans les économies à l'échelle nationale, régionale et locale.

## LUTTER CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Classée année après année comme l'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement et les plus axés sur la durabilité, BCE est fière du fructueux programme de protection de l'environnement qu'elle a mis en place il y a plus d'un quart de siècle. Première société de communications en Amérique du Nord à avoir obtenu une certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale il y a plus de dix ans déjà, Bell est récemment devenue la première société de communications canadienne en Amérique du Nord dont le plan de consommation d'énergie a obtenu la certification ISO 50001. Notre leadership en matière de durabilité s'observe aussi dans la poursuite de notre collaboration avec le Pacte mondial des Nations Unies et des organisations internationales en vue d'élaborer des solutions positives aux problèmes environnementaux, notamment les changements climatiques.

Ces réalisations servent de base aux mesures supplémentaires annoncées par Bell en 2021, qui comprennent son engagement à réduire les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 conformément à l'Accord de Paris et à l'initiative Science Based Targets (iSBT) ainsi que son objectif à plus court terme de rendre l'ensemble des activités de Bell carboneutres d'ici 2025.

Nous avons également mis à jour notre processus de communication de l'information en fonction des 11 recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), et lancé en 2021 un nouveau cadre de financement durable qui a pour but d'étoffer la présentation de l'information financière et d'accroître la transparence afin de soutenir les projets écologiques ou sociaux admissibles. Après la mise en place de ce cadre, nous avons effectué un placement d'obligations durables, ce qui constitue une autre première pour le secteur des télécommunications au Canada.

## RENFORCER LES VALEURS SOCIALES COMMUNES

Pour mieux soutenir les collectivités où nous exerçons nos activités, Bell Cause pour la cause continue de financer de multiples programmes en santé mentale qui réduisent la stigmatisation liée à la maladie mentale, améliorent les soins offerts à la communauté, favorisent l'avancement de la recherche et améliorent le soutien offert dans les milieux de travail ainsi que dans les établissements d'enseignement postsecondaire et d'autres organisations.

Nous sommes également à l'avant-garde d'initiatives importantes qui font la promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, et offrent des possibilités d'avancement de carrière et de formation qui soutiennent la diversité de genre ainsi que les personnes autochtones, noires ou de couleur (PANDC) et les membres de la communauté LGBTQ2S+ tant chez Bell qu'au sein d'organisations partenaires, y compris nos fournisseurs. Pour soutenir notre engagement, nous avons aussi fixé de nouvelles cibles de représentation des membres des communautés auparavant marginalisées au sein de la haute direction, notamment un nouvel objectif de diversité de genre visant une représentation d'au moins 35 % au sein du conseil d'administration de BCE.

Ces changements importants renforcent un peu plus nos valeurs et nos actions en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, lesquelles ont valu à Bell d'être reconnue année après année comme le meilleur employeur pour la diversité et pour la famille ainsi que l'un des meilleurs lieux de travail au Canada pour les jeunes professionnels et les jeunes en général. En conséquence directe de nos initiatives ESG, bon nombre d'indices boursiers mondiaux à caractère éthique, comme l'indice FTSE4Good, l'indice Jantzi Social Index, l'Éthibel Sustainability Index (ESI) et l'indice Euronext Vigeo World 120, ont ajouté BCE.

## EXERCER UN LEADERSHIP EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE

Comme ce rapport en fait état, le groupe de sociétés de BCE continue de respecter les normes ESG les plus rigoureuses, et ce, dans l'ensemble de nos activités. Nous avons également fixé des objectifs précis et atteignables en matière de durabilité, à l'appui de notre engagement Mieux pour tous de créer un monde florissant, prospère et plus connecté. Nous assurer que nous avons mis en place des structures de gouvernance appropriées et une culture de responsabilité à l'échelle de nos activités témoigne également du leadership que nous exerçons en matière de gouvernance d'entreprise.



**Gordon M. Nixon**  
Président du conseil  
BCE Inc.

## MISE EN GARDE CONCERNANT LES DÉCLARATIONS PROSPECTIVES ET AUTRES AVIS

Certaines déclarations faites dans le présent rapport constituent des déclarations prospectives. Ces déclarations prospectives comprennent, sans s'y limiter, des déclarations portant sur nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques, notamment nos objectifs ESG (qui incluent, sans s'y limiter, nos objectifs en ce qui concerne la diversité, l'équité et l'inclusion, l'expérience client, les économies d'énergie, la réduction des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement, la récupération des déchets électroniques, notre investissement communautaire, la protection de la vie privée et la sécurité des données, notre leadership en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle, la réduction du niveau de nos émissions de gaz à effet de serre (GES), y compris, sans s'y limiter, nos projets de devenir carboneutres en ce qui concerne les émissions de GES liées à nos activités à compter de 2025 et d'atteindre des cibles basées sur la science d'ici 2030 et nos objectifs de réduction du carbone attribuable à nos technologies), nos dépenses d'investissement prévues, nos plans de déploiement des réseaux et les avantages qui devraient en être tirés, notamment dans le cadre de l'intensification de notre programme de dépenses d'investissement sur deux ans qui vise à accélérer l'expansion du réseau de fibre optique, d'Internet résidentiel sans fil et du réseau de cinquième génération (5G), ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Une déclaration est dite prospective lorsqu'elle utilise les connaissances actuelles et les prévisions du moment pour formuler une déclaration touchant l'avenir. Habituellement, les termes comme *hypothèse*, *but*, *orientation*, *objectif*, *perspective*, *projet*, *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*, *prévoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *chercher à* et *aspirer à*, permettent de repérer les déclarations prospectives. Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux « dispositions refuges » prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

Sauf indication contraire de notre part, les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 3 mars 2022 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.

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 précises, donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon significative 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. Les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport sont présentées dans le but d'aider le lecteur à comprendre, en particulier, certains éléments clés de nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise et de facteurs ESG, et à mieux comprendre le contexte dans lequel nous prévoyons exercer nos activités. Le lecteur est donc mis en garde contre le fait que cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

Nous avons formulé certaines hypothèses relatives à l'économie, au marché, aux activités d'exploitation et à d'autres aspects dans la préparation des déclarations prospectives figurant dans le présent rapport. Ces hypothèses comprennent, sans s'y limiter, les hypothèses qui sont décrites dans la présente mise en garde ainsi que dans les sous-sections du rapport de gestion annuel 2021 de BCE Inc, daté du 3 mars 2022 (inclus dans le rapport annuel 2021 de BCE Inc) intitulées *Hypothèses*, lesquelles sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde. Le rapport annuel 2021 de BCE Inc a été déposé par BCE Inc auprès des autorités des provinces canadiennes en valeurs mobilières (disponible à [Sedar.com](https://www.sedar.com)) et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponible à [SEC.gov](https://www.sec.gov)). Il est également disponible à [BCE.ca](https://www.bce.ca). Sous réserve de divers facteurs, y compris, sans s'y limiter, les répercussions futures de la pandémie de COVID-19, qui sont difficiles à prévoir, nous jugeons que nos hypothèses étaient raisonnables au 3 mars 2022. Si nos hypothèses se révélaient inexactes, nos résultats réels pourraient être considérablement différents de ce que nous prévoyons.

Les principaux facteurs de risque en conséquence desquels les résultats ou les événements réels pourraient différer de façon significative de ceux qui sont exprimés ou sous-entendus dans les déclarations prospectives mentionnées précédemment et les autres déclarations prospectives contenues dans le présent rapport, comprennent, sans s'y limiter : les facteurs internes, comme l'incapacité de mettre en œuvre des initiatives d'entreprise et commerciales adéquates ainsi que divers facteurs externes, qui pourraient compromettre notre capacité à atteindre nos cibles liées aux facteurs ESG, y compris, sans s'y limiter, celles liées à la réduction des émissions de GES et à la diversité, à l'équité et à l'inclusion; l'incapacité à faire face adéquatement aux enjeux sociaux; l'incidence défavorable de la pandémie de COVID-19, dont celle des mesures restrictives déjà adoptées ou qui seront adoptées par suite de cette pandémie, y compris les perturbations de la chaîne d'approvisionnement; une conjoncture économique et des conditions des marchés des capitaux défavorables, un niveau d'activité de détail et commerciale en baisse, l'incidence défavorable connexe sur la demande de nos produits et services ainsi que sur les prix de ceux-ci; l'intensité de l'activité de nos concurrents, y compris de concurrents nouveaux et émergents; le rythme de substitution technologique et la présence d'autres fournisseurs de services qui contribuent aux perturbations et à la désintermédiation dans chacun de nos secteurs d'activité; l'évolution des comportements des clients et l'expansion des fournisseurs de services de télévision (télé) par contournement et les autres fournisseurs de services, ainsi que la fragmentation du marché de la publicité et les changements qui s'y produisent; l'augmentation des coûts du contenu et les obstacles à notre capacité à acquérir ou à concevoir du contenu de premier plan; la prolifération du piratage de contenu; la hausse du taux de pénétration des téléphones intelligents au Canada et la baisse ou le ralentissement de l'immigration; les initiatives, les procédures et les décisions réglementaires ainsi que les consultations gouvernementales et les positions gouvernementales qui nous touchent et qui touchent notre secteur, y compris, sans s'y limiter, celles qui visent les conditions et les prix que nous serions tenus d'offrir pour l'accès à nos réseaux et auxquels nous pourrions faire des acquisitions dans le cadre de ventes aux enchères de spectre; l'incapacité à protéger nos actifs corporels et incorporels contre des événements comme des atteintes à la sécurité de l'information, l'accès ou l'entrée non autorisés, des incendies et des catastrophes naturelles; l'incapacité à perfectionner et à transformer nos réseaux, nos systèmes et nos activités au moyen de technologies de prochaine génération, tout en aplanissant notre structure de coûts; l'incapacité à créer une expérience client positive; l'incapacité à attirer, à former et à retenir une équipe diversifiée et compétente capable

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise



## Membres de l'équipe



## Clients



## Communauté et société



## Économie



## Environnement



## À propos de ce rapport

d'atteindre nos impératifs stratégiques; les interruptions de travail et les pénuries de main-d'œuvre; l'incapacité à maintenir des réseaux opérationnels; le risque que nous puissions devoir engager des dépenses d'investissement importantes imprévues, afin de fournir une capacité supplémentaire et de réduire la congestion sur nos réseaux; la complexité de nos activités; l'incapacité à mettre en œuvre ou à maintenir des systèmes de technologies de l'information (TI) très performants; les événements liés à la fonctionnalité de nos réseaux, de nos systèmes de TI, de notre équipement et de nos autres installations, ainsi que notre capacité à les protéger, à les tester, à les maintenir, à les remplacer et à les mettre à niveau; les risques liés au matériel en orbite et les autres risques opérationnels auxquels sont exposés les satellites utilisés pour fournir notre service de télé par satellite; notre dépendance aux tiers fournisseurs, aux impartiteurs et aux consultants qui nous fournissent de façon ininterrompue les produits et services dont nous avons besoin; la défaillance de nos processus de sélection, de gouvernance et de surveillance des fournisseurs, y compris celle de notre gestion du risque en ce qui concerne la sécurité, la gouvernance des données et l'approvisionnement responsable; la qualité de nos produits et de nos services et la mesure dans laquelle ils peuvent comporter des défauts de fabrication ou ne pas être conformes aux normes et aux règlements gouvernementaux applicables; l'incapacité à accéder à des sources de capital adéquates et à générer des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation suffisants pour répondre à nos besoins de liquidités, financer les dépenses d'investissement et soutenir la croissance planifiée; l'impossibilité de garantir que des dividendes seront déclarés par le conseil d'administration de BCE Inc. ou que le dividende sur actions ordinaires sera majoré; l'incapacité à gérer les différents risques de crédit, de liquidité et de marché; des impôts nouvellement exigés ou plus élevés découlant de l'adoption de nouvelles lois fiscales ou de modifications apportées aux lois fiscales existantes ou à leur interprétation, et l'incapacité à prévoir l'issue des audits gouvernementaux; l'incapacité à réduire les coûts, ainsi que toute augmentation imprévue de coûts et l'incapacité à générer les avantages escomptés de nos acquisitions et de nos restructurations d'entreprises; l'incapacité à faire évoluer nos pratiques afin d'effectuer un suivi et un contrôle efficaces des activités frauduleuses; la volatilité liée à l'obligation au titre des régimes de retraite et les cotisations accrues aux régimes d'avantages postérieurs à l'emploi; un règlement défavorable des litiges, en particulier des actions collectives; l'incapacité à élaborer et à mettre en œuvre de solides pratiques de gouvernance d'entreprise et de cadres de conformité et à respecter les obligations juridiques et réglementaires; l'incapacité à comprendre les préoccupations concernant les changements climatiques ou les autres préoccupations et attentes en ce qui a trait à l'environnement, et à y répondre adéquatement, ainsi que les pandémies, les épidémies et les autres risques en matière de santé, y compris les émissions de radiofréquences par des appareils et des équipements de communication sans fil.

Ces facteurs de risque et les autres facteurs de risque qui pourraient faire en sorte que les résultats ou les événements réels pourraient différer de façon significative de ceux qui sont exprimés ou sous-entendus dans les déclarations prospectives sont mentionnés dans le présent rapport ainsi que dans la rubrique 9 *Risques d'entreprise* du rapport de gestion annuel 2021 de BCE; cette rubrique ainsi que les autres rubriques du rapport de gestion annuel 2021 de BCE mentionnées dans les présentes sont intégrées par renvoi dans la présente mise en garde.

Les déclarations prospectives que contient le présent rapport pour les périodes au-delà de 2022 comportent des hypothèses et estimations à plus long terme que les déclarations prospectives pour 2022 et sont par conséquent assujetties à une plus grande incertitude. En particulier, nos cibles de réduction des émissions de GES sont établies d'après un certain nombre d'hypothèses, y compris, sans s'y limiter, les principales hypothèses suivantes : la mise

en œuvre de diverses initiatives d'entreprise et commerciales visant à réduire la consommation d'électricité et de carburant ainsi qu'à réduire les autres émissions de GES directes et indirectes; aucune nouvelle initiative d'entreprise ou acquisition d'entreprises ou de technologies qui augmenterait considérablement le niveau prévu des émissions de GES; notre capacité d'acheter des crédits carbone et des certificats d'énergie renouvelable crédibles et suffisants afin de compenser ou de réduire davantage nos émissions de GES, si cela est nécessaire et au moment où cela l'est; aucune incidence négative sur le calcul de nos émissions de GES découlant de précisions ou de modifications apportées aux normes internationales ou à la méthodologie que nous utilisons pour calculer les émissions de GES; aucun changement à apporter à nos cibles basées sur la science conformément à la méthodologie de l'initiative Science Based Targets (SBTi), qui augmenterait les coûts pour atteindre nos cibles mises à jour; une participation et une collaboration suffisantes de nos fournisseurs pour l'établissement de leurs propres cibles basées sur la science et une collaboration suffisante avec nos partenaires pour la réduction de leurs propres émissions de GES. En outre, nos cibles liées à la diversité, à l'équité et à l'inclusion sont établies d'après un certain nombre d'hypothèses, y compris, sans s'y limiter, les principales hypothèses suivantes : la capacité de tirer parti des partenariats et des agences de recrutement liés à la diversité, à l'équité et à l'inclusion afin de trouver des talents diversifiés compétents pour pourvoir les postes vacants; une quantité suffisante de main-d'œuvre diversifiée disponible sur le marché; la mise en œuvre d'initiatives d'entreprise et commerciales visant à accroître la sensibilisation, l'éducation et la mobilisation afin de contribuer à l'atteinte de nos cibles liées à la diversité, à l'équité et à l'inclusion ainsi que la propension des employés actuels et des chercheurs d'emploi de s'auto-identifier pour assurer une représentation de main d'œuvre diversifiée.

À moins d'indication contraire, les déclarations prospectives pour les périodes au-delà de 2022 reposent également sur le fait que les risques décrits précédemment et à la rubrique 9 *Risques d'entreprise* du rapport de gestion annuel 2021 de BCE Inc. demeureront essentiellement inchangés durant ces périodes, si ce n'est l'amélioration présumée des risques liés à la pandémie de COVID-19 et à la conjoncture économique générale au cours des exercices à venir.

Le lecteur est prié de tenir compte du fait que les risques décrits précédemment ne sont pas les seuls risques susceptibles de nous toucher. D'autres risques et incertitudes que, pour l'instant, nous ignorons ou jugeons négligeables pourraient également avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation. Nous envisageons à l'occasion des opérations potentielles comme des acquisitions, des cessions, des fusions, des regroupements d'entreprises, des investissements, des monétisations, des coentreprises ou d'autres transactions qui pourraient être importantes. Sauf indication contraire de la part de BCE Inc., les déclarations prospectives ne tiennent pas compte de l'effet potentiel de telles transactions ni d'éléments exceptionnels qui pourraient être annoncés ou survenir après le 3 mars 2022. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend de 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.

Le présent rapport contient des données sur le groupe de sociétés BCE, collectivement appelés « BCE », « Bell », « nous », « notre », « nos » ou « société ».

Pour en savoir plus sur la période de présentation de l'information et sur le champ organisationnel du rapport, voir la section [À propos de ce rapport](#) à la fin du présent document.

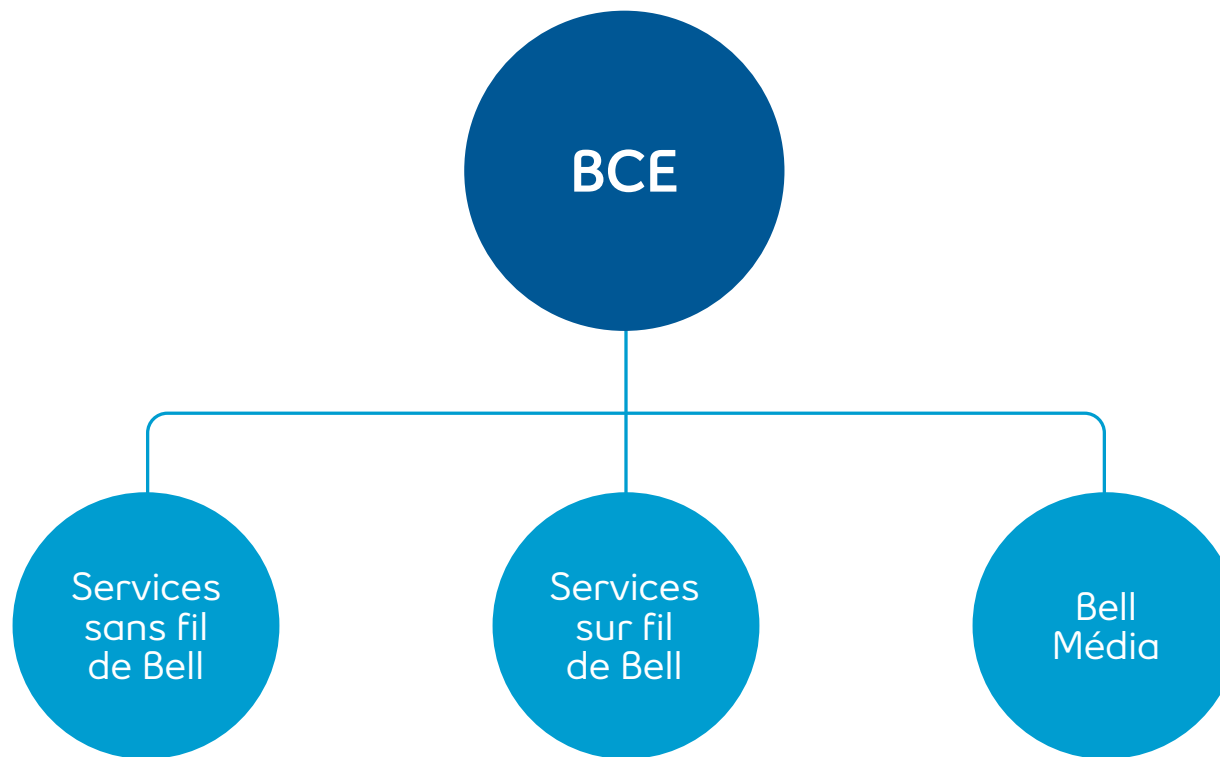


QUI NOUS SOMMES

# Nos secteurs d'activité au 31 décembre 2021

BCE est la plus grande entreprise de communications du Canada, fournissant à une clientèle résidentielle, d'affaires et de gros une vaste gamme de solutions répondant à tous ses besoins de communications. Les actions de BCE sont inscrites à la 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. Notre siège social est situé à Montréal (Québec), au Canada. GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

[En savoir plus.](#)



Consultez notre [rapport annuel](#) (p. 35) pour plus d'information sur les services sans fil de Bell.

Consultez notre [rapport annuel](#) (p. 36) pour plus d'information sur les services sur fil de Bell.

Consultez notre [rapport annuel](#) (p. 37) pour plus d'information sur Bell Média.

Pour en savoir plus sur les autres placements, veuillez vous reporter à la page 38 de notre [rapport annuel](#).

INDICATEURS CLÉS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS GRI 102-15

# Performance solide et à la hausse

Parmi les divers sujets couverts dans le présent rapport, nous avons déterminé plusieurs indicateurs de performance clés prioritaires. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous un résumé de nos progrès en vue de l'atteinte de nos cibles pour 2021. Les indicateurs de la GRI, des ODD, du PMNU, du SASB et du FEM sont disponibles dans la section Responsabilité du site Web de BCE.

PILIER ESG	MESURES DE BCE	CIBLE	VÉRIFICATION	RÉSULTATS 2021	ÉCART A/A	TENDANCE	GRI <sup>1</sup>	ODD <sup>2</sup>	PMNU <sup>3</sup>	SASB <sup>4</sup>	FEM <sup>5</sup>	LIEN ENTRE LES FACTEURS ESG ET LA RÉMUNÉRATION <sup>6</sup>	
ENVIRONNEMENT	Émissions de gaz à effet de serre (GES) <sup>7</sup>	Objectif de 2021 pour l'intensité des GES : réduire d'ici la fin de 2021 le ratio de nos émissions de GES liées à nos activités <sup>8</sup> (en tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> ) et de notre utilisation du réseau <sup>9</sup> (en pétaoctets) de 40 % par rapport au niveau de 2019.	PwC <sup>10</sup> (Ratio de l'intensité)	Ratio de l'intensité des émissions : 13 Réduction cumulative : -55 %	Diminution de -21 points de pourcentage par rapport à 2020; 15 points de pourcentage de plus que la cible	★	305-4	7 8 13	7, 8, 9	TC-TL-130a.1 TC-SI-130a.1	✓	✓	
		Nouvelle cible : cibles basées sur la science s'alignant sur l'objectif de limiter le réchauffement à 1,5 °C <sup>11</sup> :											
		1) Réduire nos émissions absolues de GES de portée 1 et de portée 2 <sup>8</sup> de 57 % par rapport au niveau de 2020 d'ici 2030.	—	Nouvelle cible	—	—	—	305-1 305-2 305-5	7 8 13	7, 8, 9	TC-TL-130a.1 TC-SI-130a.1	✓	✓
		2) Effectuer 64 % des dépenses en biens et services auprès de fournisseurs ayant établi des cibles basées sur la science d'ici 2026.	—	Nouvelle cible	—	—	—	305-2 305-3 305-5	7 8 13	7, 8, 9	TC-TL-130a.1 TC-SI-130a.1	✓	✓
	3) Réduire nos émissions absolues de GES de portée 3 pour les catégories autres que les biens et services achetés <sup>12</sup> de 42 % par rapport au niveau de 2020 d'ici 2030.	—	Nouvelle cible	—	—	—	305-3 305-5	7 8 13	7, 8, 9	TC-TL-130a.1 TC-SI-130a.1	✓	✓	
	Économie circulaire : réduction des déchets	Nouvelle cible : Atteindre et maintenir une réduction totale des déchets expédiés dans des sites d'enfouissement de 15 % par rapport au niveau de 2019 d'ici 2025	PwC	-5 %	—	●	306-2	11 12	7, 8, 9	TC0301-08	✓	✓	
	Économie circulaire : matières dangereuses	Confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024	PwC	99 %	—	●	306-4	11 12	7, 8, 9	TC0301-08	—	✓	
Économie circulaire : récupération des déchets électroniques	Récupérer 7 millions de récepteurs de télévision, modems, téléphones mobiles et capsules Wi-Fi usagés entre le 1 <sup>er</sup> janvier 2021 et la fin de 2023 <sup>13</sup>	PwC	2 462 098	+367 864; 35 % de notre cible pour 2023	●	301-3 306-2	11 12	7, 8, 9	TC-TL-440a.1	✓	✓		

● Ne progresse pas comme prévu ● Stable ● Progresse bien ★ Atteint

1 Initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI – Global Reporting Initiative)  
 2 Objectifs de développement durable  
 3 Pacte mondial des Nations Unies  
 4 Sustainability Accounting Standards Board  
 5 Forum économique mondial  
 6 Questions prioritaires liées à la rémunération des dirigeants. Pour en savoir plus sur le lien entre les facteurs ESG et la rémunération chez Bell, consultez [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#) sur notre site web.  
 7 Pour 2019, la performance est basée sur les données pour la période allant du 1<sup>er</sup> octobre 2018 au 30 septembre 2019. Depuis 2020, la performance est basée sur les données pour la période allant du 1<sup>er</sup> juillet de l'année précédente au 30 juin de l'année considérée.  
 8 Les émissions liées à nos activités comprennent les émissions de portée 1 et 2. Les émissions de portée 1 sont les émissions directes dont les sources appartiennent ou sont contrôlées par Bell. Les émissions de portée 2 sont des émissions de GES indirectes associées à la consommation d'électricité, d'énergie pour le chauffage et la climatisation et de vapeur achetées nécessaires aux activités de Bell.  
 9 L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les RPV, les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service Internet résidentiel sans fil, le trafic sur le réseau Voix sur LTE, les applications IoT 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 émis et sur la méthode de calcul et de classement de ces émissions de GES (comme il est mentionné dans la section sur la répercussion du modèle d'affaires de la fiche d'information [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#) sur notre site Web), le ratio proprement dit ne peut pas être utilisé pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs. Ces mesures excluent Bell MTS.  
 10 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'[Énoncé de certification de PwC](#).  
 11 En attente d'approbation par l'initiative Science Based Targets (SBTi). Nous pourrions avoir à ajuster nos cibles basées sur la science dans l'avenir, car l'SBTi exige que nous recalculions nos cibles (selon les critères et les recommandations applicables de l'SBTi les plus récents) au moins tous les 5 ans, ou plus souvent si des changements importants ont lieu (par ex., des ventes ou des acquisitions d'entreprises).  
 12 Les catégories de portée 3 couvertes par cette cible comprennent les émissions de GES provenant des biens d'équipement, des activités liées à l'énergie et au carburant, du transport et de la distribution en amont, des déchets générés par les activités, des déplacements d'affaires, et domicile-travail des employés, du transport et de la distribution en aval, de l'utilisation des produits vendus, du traitement en fin de vie des produits vendus, des franchises et des placements.  
 13 Les capsules Wi-Fi ont été incluses dans les cibles de récupération des appareils utilisés par les clients pour la première fois en 2021, car la collecte et la réutilisation des capsules Wi-Fi était une nouvelle initiative lancée en 2019. Puisque nous avons établi une nouvelle cible de réduction des déchets en 2021, nous croyons que c'est le meilleur moment pour ajouter cette donnée.

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

## Clients

## Communauté et société

## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

PILIER ESG	MESURES DE BCE	CIBLE	VÉRIFICATION	RÉSULTATS 2021	ÉCART A/A	TENDANCE	GRI <sup>1</sup>	ODD <sup>2</sup>	PMNU <sup>3</sup>	SASB <sup>4</sup>	FEM <sup>5</sup>	LIEN ENTRE LES FACTEURS ESG ET LA RÉMUNÉRATION <sup>6</sup>
SOCIÉTÉ	Bien-être des employés	Nouvelle cible : 90 % des leaders ayant terminé la formation de base obligatoire sur la santé mentale <sup>14</sup>	—	92 %	—	★	403-6, 404	3 4	—	—	✓	✓
	Engagement des membres de l'équipe	Atteindre et maintenir un niveau global d'engagement des membres de l'équipe de 75 %	PwC	76 % <sup>15</sup>	+3 points de pourcentage; objectif dépassé	★	401-1	4 5 8	3, 6	TC-SI-330a.2	—	✓
		Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne	—	✓	Objectif maintenu	●	—	4 5 8	3, 6	—	—	✓
	Diversité de genre au sein du conseil d'administration <sup>16</sup>	Atteindre 30 % d'ici la fin de 2021 <sup>17</sup>	PwC	36 %	+11 % <sup>18</sup>	★	405-1	4 5 8	6	—	✓	✓
		Diversité de genre représentant 35 % des postes au sein du conseil d'administration <sup>19</sup>										
	Diversité de genre à la haute direction <sup>20</sup>	Cible révisée : diversité de genre représentant 35 % des postes de haute direction (vice-présidence et échelons supérieurs) d'ici 2023 <sup>21</sup>	PwC	33 %	+1 %	●	102-8 405-1	4 5 8	6	SV-ME-260a.1 TC-SI-330a.3	✓	✓
	Représentation des communautés PANDC	Représentation de 25 % de la communauté PANDC au sein de la haute direction de Bell (échelon de direction et échelons supérieurs, y compris les membres de la haute direction) d'ici 2025	PwC	20 %	—	●	102-8 405-1	4 5 8	6	SV-ME-260a.1 TC-SI-330a.3	✓	✓
		40 % de représentation de la communauté PANDC parmi les nouveaux diplômés et stagiaires	PwC	41 %	—	★	102-8 405-1	4 5 8	6	SV-ME-260a.1 TC-SI-330a.3	✓	✓
	Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail <sup>22</sup>	Rapporter l'indicateur annuellement	PwC	1,12	-0,03	●	2018: 403-9	3 8	1, 2	—	✓	✓
	Investissements communautaires	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 leadership en milieu de travail	PwC	21,7 millions	-20 millions <sup>23</sup>	★	201-1	3 10	—	—	✓	✓
Couverture du réseau avancé de 5G <sup>24</sup>	Atteindre une couverture de plus de 80 % de la population canadienne connectée au réseau sans fil 5G national d'ici 2022, et de plus de 70 % en 2021.	PwC	> 70 %	+44 % de la population	●	—	8 9	9	TC-TL-550a.1, TC-TL-550a.2	✓	✓	
Fiabilité du réseau	Nouvelle cible : maintenir un taux de fiabilité du réseau supérieur à 99,99 % <sup>25</sup>	—	99,9940 %	—	★	—	8	—	TC-TL-550a.1, TC-TL-550a.2	—	—	

● Ne progresse pas comme prévu ● Stable ● Progresse bien ★ Atteint

14 La santé mentale au travail est abordée au module 1 de la formation de base sur la santé mentale. Pour en apprendre davantage, veuillez consulter la [fiche d'information sur la santé mentale au travail](#).

15 Cet indicateur correspond à la moyenne obtenue dans le cadre du sondage annuel de Bell sur la satisfaction des membres de l'équipe. La note relative à l'engagement des membres de l'équipe est établie en fonction de cinq questions précises et du pourcentage d'employés qui ont répondu favorablement (qui sont tout à fait d'accord ou d'accord) aux questions par rapport au nombre total d'employés qui ont répondu au sondage.

16 Dans le cadre de notre objectif continu de promouvoir et de cultiver un environnement inclusif, nous avons remplacé les références à des femmes membres du conseil d'administration et de la haute direction par des références à des membres issus de la diversité de genre, qui regroupent les femmes et les personnes s'identifiant à un genre autre qu'homme ou femme.

17 Objectif : 30 % de tous les administrateurs non dirigeants d'ici la fin de 2021. Depuis l'assemblée générale annuelle des actionnaires de BCE tenue le 29 avril 2021, la représentation de la diversité de genre est de 38 % des membres de notre conseil non dirigeants et de 36 % de tous les membres de notre conseil, ce qui dépasse notre objectif.

18 Au 31 décembre 2020, les femmes représentaient 27 % du conseil d'administration.

19 Objectif : 35 % de tous les membres du conseil d'ici la fin de 2021. Depuis l'assemblée générale annuelle des actionnaires de BCE tenue le 29 avril 2021, la représentation de la diversité de genre est de 36 % des membres de notre conseil non dirigeants et de 36 % de tous les membres de notre conseil, ce qui dépasse notre objectif et a été maintenu jusqu'au 31 décembre 2021.

20 Dans le cadre de notre objectif continu de promouvoir et de cultiver un environnement inclusif, nous avons remplacé les références à des femmes membres du conseil d'administration et de la haute direction par des références à des membres issus de la diversité de genre, qui regroupent les femmes et les personnes s'identifiant à un genre autre qu'homme ou femme.

21 Nous avons révisé notre cible et visons à ce que la représentation de la diversité de genre soit d'au moins 35 % à la haute direction d'ici 2023. Notre cible visait initialement à atteindre ce ratio d'ici la fin de 2021, mais la proportion est demeurée stable au cours de l'exercice précédent et nous visons à atteindre cette cible d'ici 2023.

22 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.

23 En 2020, nous avons effectué des dons importants totalisant 41,4 millions \$ liés à la crise de la COVID-19. Notre cible a été atteinte malgré la baisse des dons. Notre apport de 21,7 millions \$ en 2021 a été assez significatif pour améliorer la santé mentale au Canada.

24 Données valables au 31 décembre 2021. 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 informations démographiques sont tirées du recensement de 2016 mené par Statistique Canada.

25 Le taux de fiabilité du réseau de Bell fait référence à nos connexions des services Internet haute vitesse.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

PILIER ESG	MESURES DE BCE	CIBLE	VÉRIFICATION	RÉSULTATS 2021	ÉCART A/A	TENDANCE	GRI <sup>1</sup>	ODD <sup>2</sup>	PMNU <sup>3</sup>	SASB <sup>4</sup>	FEM <sup>5</sup>	LIEN ENTRE LES FACTEURS ESG ET LA RÉMUNÉRATION <sup>6</sup>	
SOCIÉTÉ	<a href="#">Expérience client</a>	Nouvelle cible : diminution du nombre de plaintes qui sont acceptées par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)	—	-8 % <sup>26</sup>	—	●	—	—	—	—	—	✓	
	<a href="#">Favoriser la transition vers une économie à faible émission de carbone</a>	Nouvelle cible : augmenter les économies de carbone liées à l'utilisation de la technologie de Bell <sup>27</sup>	—	4,5 fois	+ 2 fois (2,5 lors de la dernière étude)	★	—	13	7, 8, 9	—	—	—	
GOUVERNANCE	<a href="#">Certification ISO 14001<sup>28</sup></a>	Maintien de la certification ISO 14001	Bureau Veritas	13 <sup>e</sup> année d'affiliée	Objectif atteint	★	102-56	6 11 15	7, 8, 9	—	—	✓	
	<a href="#">Certification ISO 50001<sup>29</sup></a>	Maintien de la certification ISO 50001	Bureau Veritas	Première entreprise de communications en Amérique du Nord 2 <sup>e</sup> année d'affiliée	Objectif atteint	★	102-56	13	7, 8, 9	TC-TL-130a.1 TC-SI-130a.1	—	✓	
	<a href="#">Confidentialité des données et sécurité de l'information</a>	Nouvelle cible : Aucune plainte fondée non résolue auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	—	0	Aucun changement	●	418-1	—	—	—	TC-TL-220a.3	—	✓
		Cible révisée : 100 % des membres de l'équipe sélectionnés auront terminé le programme de formation sur la sécurité de l'information (Soyez cyberavisé) de Bell d'ici la fin de 2022 <sup>30</sup>	—	Taux de participation : 100 % Taux de réussite de la formation : 70 %	—	—	●	404	4	—	TC-TL-230a.2 TC-SI-230a.2	—	✓
		Nouvelle cible : améliorer le taux de détection lors des simulations d'hameçonnage des employés d'un exercice à l'autre	—	Nouvelle cible	—	—	—	—	—	—	TC-TL-230a.2 TC-SI-230a.2	—	✓
		Nouvelle cible : se conformer à la norme ISO 27001 d'ici la fin de 2023	—	50 %	—	—	—	—	—	—	TC-TL-230a.2 TC-SI-230a.2	—	✓
<a href="#">Financement durable</a>	Nouvelle cible : émettre des obligations durables dont le produit sera affecté à des placements admissibles qui soutiennent les efforts liés aux facteurs sociaux et environnementaux	—	500 M\$	—	★	—	8	—	—	—	—	—	

● Ne progresse pas comme prévu ● Stable ● Progresse bien ★ Atteint

26 Nombre de plaintes déclaré par la CPRST à la fin de l'exercice 2020-2021, qui allait du 1<sup>er</sup> août 2020 au 31 juillet 2021.

27 Les résultats sont basés sur notre taux de réduction des émissions de carbone, qui est défini comme le nombre de fois que les émissions de GES réduites grâce à l'utilisation des technologies de Bell dépassent les GES émis par les activités de Bell.

28 Notre certification ISO 14001 porte sur la surveillance par Bell Canada du système de gestion environnementale qui concerne l'élaboration de politiques et de procédures visant la prestation de services sur fil, sans fil, de télévision, Internet, large bande, de connectivité, d'hébergement de données, d'informatique en nuage, de radiodiffusion ainsi que de médias numériques, en plus des fonctions administratives connexes.

29 Notre certification ISO 50001 porte sur le programme de gestion de l'énergie de Bell Canada qui concerne les activités liées aux services de gestion immobilière, de gestion de parc de véhicules, de radiodiffusion et de médias numériques, sur fil, sans fil, de télé, Internet, de connectivité, large bande, d'hébergement de données et d'informatique en nuage, en plus des fonctions administratives générales connexes. Nous avons été la première entreprise de communications à obtenir la certification en Amérique du Nord.

30 En février 2021, nous avons lancé notre programme de formation sur la sécurité de l'information (Soyez cyberavisé). Ce programme de formation comprend la présentation de notre plateforme spécialisée Soyez cyberavisé, des simulations d'hameçonnage et quatre cours, que les membres de l'équipe doivent terminer au plus tard un an après leur inscription. En 2021, 100 % des membres de l'équipe sélectionnés participaient au programme, et nous prévoyons qu'ils auront terminé l'ensemble de la formation d'ici la fin de 2022. Nous avons fixé la date cible pour terminer la formation en 2022, qui était auparavant fixée en 2021, afin de permettre aux membres participant au programme de terminer l'ensemble de la formation. Au 31 décembre 2021, 70 % des membres sélectionnés avaient terminé l'ensemble du programme de formation.



Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

Gouvernance et gestion du risque

Enjeux liés à la responsabilité d'entreprise

Membres de l'équipe

Clients

Communauté et société

Économie

Environnement

À propos de ce rapport

NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

# Gestion de la responsabilité d'entreprise de Bell

Nous sommes fermement convaincus que nous devons gérer les enjeux pertinents liés à notre responsabilité d'entreprise de façon stratégique. C'est de cette façon que nous pourrions contribuer le mieux à créer un avenir durable pour les Canadiens et le reste du monde.

**SOUTIEN DANS LA RÉALISATION DE NOTRE RAISON D'ÊTRE, QUI EST DE TRANSFORMER LA FAÇON DONT LES CANADIENS COMMUNIQUENT ENTRE EUX ET AVEC LE RESTE DU MONDE**

Depuis sa fondation en 1880, Bell aide les Canadiens à communiquer entre eux et avec le monde entier. Notre approche en ce qui concerne la responsabilité d'entreprise consiste à gérer l'entreprise de façon à soutenir la prospérité sociale et économique de nos collectivités tout en protégeant l'environnement et en respectant les normes environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) les plus rigoureuses.

Notre approche repose sur un ensemble de principes directeurs qui soutiennent notre stratégie et les politiques que nous appliquons à l'échelle de l'entreprise. Dans le cadre du processus d'engagement de nos parties prenantes et de nos propres processus internes, nous surveillons les enjeux et les occasions, et nous établissons nos objectifs. Nous évaluons sur une base continue les progrès effectués dans la réalisation de nos objectifs visant à accroître l'intendance environnementale, à créer un milieu de travail diversifié et inclusif, à bâtir des collectivités plus fortes et en santé, et à mettre en œuvre les pratiques de gouvernance les plus rigoureuses. **GRI 102-15**

Nous insistons sur cette approche non seulement parce qu'elle nous paraît logique, mais aussi parce que nous croyons sincèrement que les gestes que Bell pose en matière de responsabilité d'entreprise procurent des bénéfices importants sur le plan social et environnemental qui lui permettent d'améliorer sa performance opérationnelle, d'attirer et de retenir les talents, d'augmenter son accès au capital et de gérer proactivement les risques. Notre stratégie en matière de facteurs ESG génère ainsi des rendements positifs tant pour nos actionnaires que pour nos autres parties prenantes.

**ALIGNEMENT DE L'IMPÉRATIF STRATÉGIQUE DE BELL EN FONCTION DE SA RAISON D'ÊTRE**

Notre raison d'être et nos efforts d'exécution sont orientés par nos six impératifs stratégiques. Reconnaisant que nos engagements en matière de facteurs ESG sous-tendent l'ensemble de nos activités, en 2022, nous élargissons la portée de nos impératifs stratégiques afin de concrétiser notre engagement de créer un avenir durable.

<p><b>1</b></p> <p><b>BÂTIR LES MEILLEURS RÉSEAUX</b></p>		<p><b>2</b></p> <p><b>ACCÉLÉRER LA CROISSANCE GRÂCE À DES SERVICES INNOVATEURS</b></p>	
<p><b>3</b></p> <p><b>OFFRIR LE CONTENU LE PLUS CAPTIVANT</b></p>		<p><b>4</b></p> <p><b>PROMOUVOIR L'EXPÉRIENCE CLIENT</b></p>	
<p><b>5</b></p> <p><b>GÉRER AVEC AGILITÉ ET SELON UNE STRUCTURE DE COÛTS EFFICACE</b></p>		<p><b>6</b></p> <p><b>INVESTIR DANS NOTRE ÉQUIPE, SOUTENIR SON ENGAGEMENT ET CRÉER UN AVENIR DURABLE</b></p>	

## Gouvernance et gestion du risque

GRI 102-18, 102-20, 102-22

Nous cherchons continuellement à consolider notre position de chef de file en matière de gouvernance et d'éthique d'entreprise en adoptant les meilleures pratiques et en faisant preuve de transparence et de responsabilité envers nos parties prenantes. Le conseil d'administration (le « conseil de BCE » ou le « conseil ») et la direction de BCE sont d'avis que la mise en œuvre de pratiques de gouvernance d'entreprise rigoureuses favorise la réalisation de résultats exceptionnels, ce qui génère et maintient de la valeur pour les actionnaires. Le conseil participe activement à la gestion stratégique des questions de responsabilité d'entreprise et reçoit régulièrement des rapports sur la performance.

Le conseil d'administration a établi une structure d'autorité claire pour la supervision de nos programmes de responsabilité d'entreprise et de notre approche visant les pratiques liées aux facteurs ESG, la responsabilité première relevant de divers comités. Le Comité de gouvernance est responsable de la supervision de la réalisation de la raison d'être de notre entreprise, de notre stratégie liée aux facteurs ESG et de la communication de l'information, ce qui inclut la surveillance des risques liés aux changements climatiques et de l'information à communiquer sur ce sujet. Le Comité est également responsable de nos pratiques et de nos politiques de gouvernance, y compris celles relatives à la conduite des affaires et à l'éthique.

En 2021, le Comité de gouvernance a effectué ce qui suit :

- une analyse approfondie portant sur les changements climatiques (notamment sur les engagements liés aux recommandations du GIFCC);
- la recommandation d'une cible visant la carboneutralité des activités de l'entreprise;
- l'élargissement de la portée de nos initiatives liées aux facteurs ESG, en mettant l'accent sur le lien direct entre les facteurs ESG, notre objectif global, nos impératifs stratégiques et la raison d'être de notre entreprise.

En outre, le Comité du risque et de la caisse de retraite surveille les risques liés à l'environnement et à la sécurité, y compris la gouvernance des données et la cybersécurité, tandis que le Comité des ressources en cadres et de rémunération a le mandat de surveiller les questions relatives aux ressources humaines, dont les pratiques visant à assurer un milieu de travail respectueux et les pratiques en matière de santé et de sécurité, et effectue le suivi du rendement de l'entreprise par rapport à nos cibles ESG. En 2020, le Comité des ressources en cadres et de rémunération a officiellement intégré les cibles ESG à ses mesures de la performance et établi un lien avec la rémunération. En outre, à compter de 2022, d'autres mesures liées aux ESG ont été ajoutées et sont intégrées dans chacun des impératifs stratégiques, ce qui reflète la façon dont les facteurs ESG s'inscrivent dans la stratégie globale de l'entreprise. Les facteurs ESG devraient représenter, dans l'ensemble, au moins 30 % de la note globale pour les impératifs stratégiques en 2022. Le comité des ressources en cadres et de rémunération examine les mesures et les cibles détaillées et les approuve au début de l'année, et suit les progrès réalisés tout au long de l'année. Ces mesures portent notamment sur la gouvernance d'entreprise et l'éthique, et comprennent des indicateurs de performance clés comme les investissements dans la collectivité, la

réduction des émissions de gaz à effet de serre, la recertification ISO, l'engagement des membres de l'équipe, la fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail et la gestion des déchets. Ces indicateurs sont présentés à la section sur les indicateurs clés du présent rapport. De plus, 30 % de la prime annuelle des vice-présidents exécutifs est liée à des objectifs personnels qui portent sur une série de questions liées à la responsabilité d'entreprise.

À l'échelon de la direction, le Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité (SSSEC) 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 réduire les risques au minimum et d'optimiser les occasions d'affaires. Ce comité est présidé conjointement par le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux et le chef des affaires juridiques et réglementaires, qui fait rapport au Comité du risque et de la caisse de retraite, au Comité de gouvernance et au Comité des ressources en cadres et de rémunération.

### CONSEIL DE LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Afin de favoriser l'évolution de notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise, nous avons mis sur pied en 2021 un Conseil de la responsabilité d'entreprise interne composé de 50 dirigeants de Bell (directeurs, vice-présidents et vice-présidents principaux). Le Conseil de la responsabilité d'entreprise se réunit trimestriellement et ses responsabilités sont les suivantes :

- intégrer les enjeux de responsabilité d'entreprise aux stratégies d'entreprise et des unités d'affaires;
- aider à cerner les domaines de responsabilité d'entreprise nécessitant des améliorations;
- établir les IPC pertinents;
- soutenir la communication en matière de responsabilité d'entreprise;
- répondre aux préoccupations des parties prenantes;
- soutenir diverses initiatives en matière de responsabilité d'entreprise.

Des rapports sur les progrès réalisés sont fournis au Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité, qui relève du Comité du risque et de la caisse de retraite du conseil de BCE.

En travaillant ensemble, les membres de cette équipe seront en mesure de favoriser davantage la création de valeur à long terme pour toutes les parties prenantes.

Pour plus d'informations sur la gestion des risques, veuillez consulter notre Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2022 et circulaire de procuration de la direction, notre [rapport annuel](#) de 2021, et les fiches d'information [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#) et [Éthique commerciale](#) sur notre site Web.

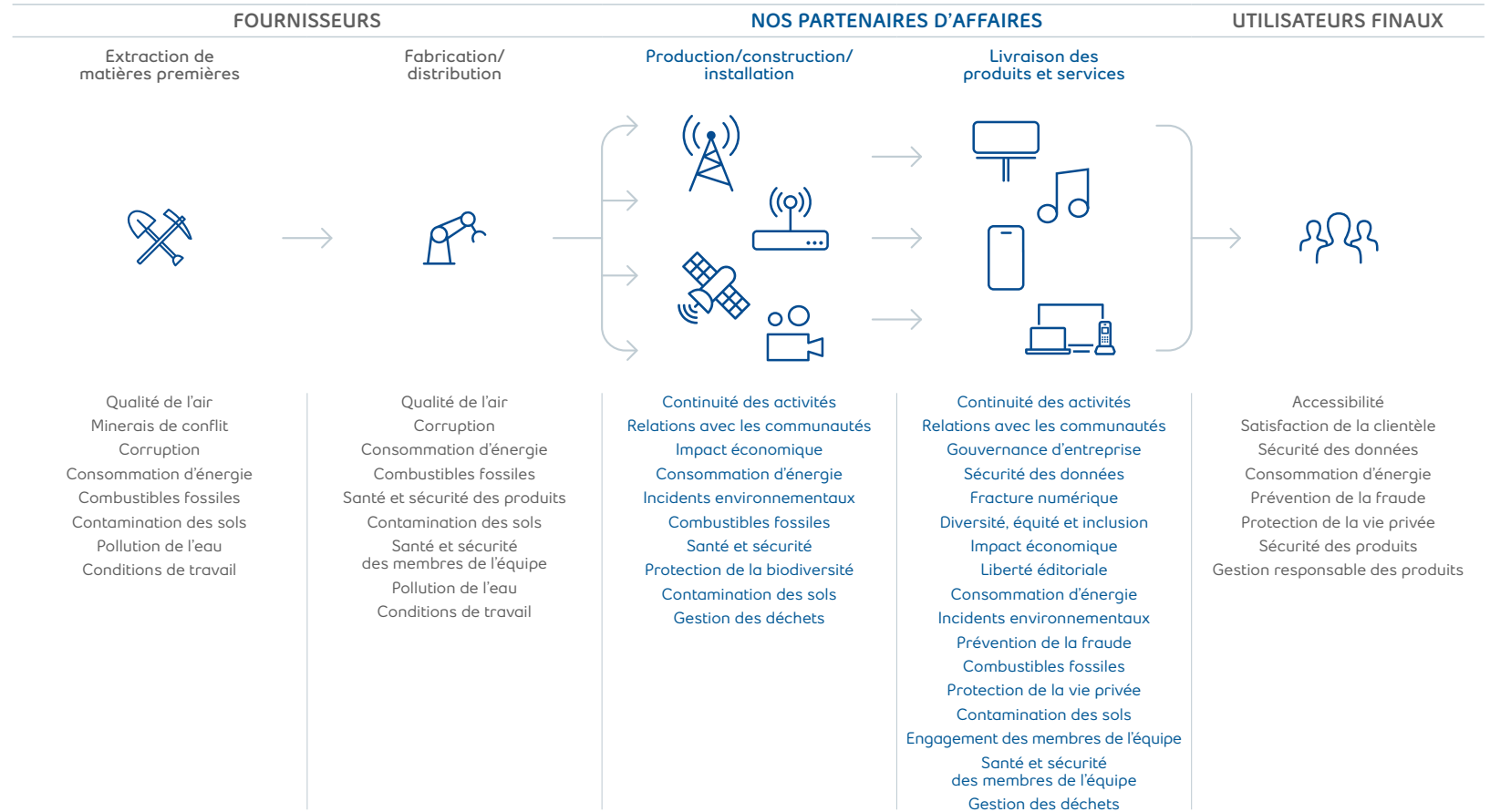
Gouvernance et gestion du risque

> Enjeux liés à la responsabilité d'entreprise

# Enjeux liés à la responsabilité d'entreprise touchant nos activités

Le secteur des télécommunications et des médias est le fondement même du partage de l'information d'ordre social et économique ainsi que 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.

## CHAÎNE DE VALEUR DE BELL GRI 102-13



### Responsabilité d'entreprise et chaîne de valeur GRI 102-13 **17**

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 membres de l'équipe sont de bons exemples des risques liés à la chaîne de valeur. Chez 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, avec d'autres membres de notre secteur et d'autres industries, à des groupes de travail internationaux (comme la Global e-Sustainability Initiative ([GeSI](#)) et le Pacte mondial des Nations Unies ([PMNU](#))) afin de bien faire entendre notre voix.

# Priorités de Bell en matière de responsabilité d'entreprise

GRI 102-21, 102-44, 102-46, 102-47

Notre compréhension des enjeux en matière de responsabilité d'entreprise constitue le fondement de notre stratégie d'entreprise, de la façon dont nous investissons dans nos ressources et de notre rapport sur nos activités et nos efforts en matière de responsabilité d'entreprise.

Bell s'est engagée à améliorer constamment sa capacité à répondre aux besoins de ses parties prenantes, notamment par le truchement de ses objectifs en matière de responsabilité d'entreprise. Conformément à cet engagement, nous recueillons des informations auprès de nos parties prenantes sur les enjeux en matière de responsabilité d'entreprise qui comptent le plus pour elles. Nous échangeons avec nos diverses parties prenantes sur les enjeux identifiés comme prioritaires. Nous maintenons notre engagement continu grâce à la collaboration et en mettant à profit leur expertise, leur perspective et leur influence afin d'améliorer notre performance et de trouver de nouvelles solutions aux défis que nous avons en commun. Pour de plus amples renseignements sur nos interactions avec nos parties prenantes et sur les sujets couverts, consultez la fiche d'information [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#).

En 2021, nous avons mené une enquête auprès d'un groupe de nos parties prenantes composé de membres d'équipes internes (employés syndiqués, employés cadres ainsi que divers directeurs et vice-présidents) et de groupes externes (clients, investisseurs, fournisseurs, groupes gouvernementaux, organismes sans but lucratif, partenaires communautaires et établissements d'enseignement). Cette enquête a exploré une multitude de priorités touchant sept thèmes : changements climatiques, économie circulaire et utilisation des ressources naturelles, personnel et culture, satisfaction de la clientèle et fiabilité du réseau, impact socioéconomique, éthique commerciale ainsi que produits et services issus de pratiques responsables. Chaque thème englobait plusieurs sujets connexes, ce qui nous a permis d'aborder de nombreux sujets traitant près de 50 priorités différentes. Pour plus de détails sur notre analyse, consultez la fiche d'information [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#). Nous avons également demandé à nos parties prenantes de nous indiquer les objectifs de développement durable (ODD) sur lesquels Bell peut avoir l'impact le plus marqué.

Dans le cadre de cette enquête, nous avons analysé notre impact selon deux angles. Nous avons demandé aux répondants les sujets qui, selon eux, ont l'incidence la plus marquée sur la valeur d'entreprise de Bell et sur la société et l'environnement. Les réponses reçues lors de cet exercice ont été prises en compte dans les objectifs abordés dans le présent rapport. Les résultats de cet exercice sont présentés à la page suivante.





Selon les parties prenantes, les priorités en matière de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance sur lesquelles Bell pourrait avoir l'incidence la plus marquée sont les suivantes :

### CHANGEMENTS CLIMATIQUES

- Gestion des émissions de GES
- Gestion de l'énergie
- Permettre à la société de transitionner vers une économie à faible émission de carbone grâce à la transformation numérique
- Parc de véhicules écologiques
- Risques et occasions liés aux changements climatiques

### SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET FIABILITÉ DU RÉSEAU

- Fiabilité du réseau
- Confidentialité des données
- Sécurité de l'information
- Satisfaction de la clientèle

### ÉQUIPE ET CULTURE

- Bien-être
- Diversité et inclusion

### ÉCONOMIE CIRCULAIRE

- Déchets électroniques
- Gestion des déchets

### Autres enjeux pertinents

- Accessibilité et disponibilité
- Investissements communautaires
- Partenariats communautaires
- Impacts environnementaux des produits et services
- Bâtiments écologiques
- Santé et sécurité
- Innovation des produits et services
- Emplois locaux
- Emballages
- Gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement
- Impacts sociaux des produits et services
- Programmes de reprises
- Attraction et rétention des talents
- Formation et développement de carrière

Les sections de notre rapport qui suivent présentent plus d'informations sur ces enjeux.

### Légende

- Membres de l'équipe
- Clients
- Communauté et société
- Économie
- Environnement
- Cible

Selon les parties prenantes, les objectifs de développement durable (ODD) établis par les Nations Unies sur lesquels Bell pourrait avoir l'incidence la plus marquée sont les suivants :

Autres ODD auxquels nous pouvons contribuer, selon les parties prenantes :

Nous abordons les objectifs de développement durable dans le présent rapport. Pour plus d'information sur la façon dont nous contribuons aux ODD, consultez l'[index des ODD](#).

Pour de plus amples renseignements sur notre stratégie de communication de l'information, consultez la fiche d'information [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#). GRI 102-46, 102-47



MEMBRES DE L'ÉQUIPE

# Expertise et engagement

Pour répondre à nos impératifs stratégiques, nous comptons sur l'engagement et l'expertise des membres de notre équipe. Nous nous efforçons d'attirer, de perfectionner et de retenir les meilleurs talents et d'assurer aux membres de l'équipe une expérience positive qui favorise l'efficacité, une excellente performance et la souplesse nécessaire dans notre environnement commercial en constante évolution. Nous réaffirmons 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.

## POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Nous croyons sincèrement que tout le monde mérite un environnement respectueux, positif, professionnel et enrichissant. Investir dans l'équipe et soutenir son engagement est un impératif stratégique qui reconnaît qu'une équipe dynamique et engagée est essentielle à notre succès. L'équipe Bell est primordiale au succès de notre entreprise, car elle nous permet de réaliser notre raison d'être qui consiste à transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, tout en faisant la différence dans les collectivités de tout le pays. Pour Bell, les plus de 49 000 membres de son équipe sont un facteur clé de différenciation avec la concurrence dans un marché dynamique en rapide évolution.

## CE QUE NOUS FAISONS

Nous nous efforçons d'attirer, de perfectionner et de retenir les meilleurs talents au pays en offrant un milieu de travail positif, professionnel et valorisant, ce qui favorise la créativité et l'innovation. Nous sommes fiers de faire partie des meilleurs employeurs du Canada et à Montréal, où Bell a été fondée en 1880. Dans le cadre de notre engagement à l'égard de la santé mentale, nous investissons dans notre équipe et soutenons ses membres en leur offrant un programme complet d'avantages sociaux en matière de santé et de bien-être, ainsi qu'une politique de travail flexible.



- Aperçu de BCE
- Messages de la direction
- Mise en garde concernant les déclarations prospectives
- Qui nous sommes
- Indicateurs clés et résultats
- Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >
- Membres de l'équipe >
  - > Expertise et engagement
    - Bien-être des employés
    - Valeurs environnementales
    - Formation et perfectionnement
    - Rémunération globale
    - Engagement des membres de l'équipe
    - Diversité, équité et inclusion
      - Recrutement de talents diversifiés
      - Santé et sécurité
- Clients >
- Communauté et société >
- Économie >
- Environnement >
- À propos de ce rapport

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

### Expertise et engagement

#### Bien-être des employés

##### Valeurs environnementales

##### Formation et perfectionnement

##### Rémunération globale

##### Engagement des membres de l'équipe

#### Diversité, équité et inclusion

##### Recrutement de talents diversifiés

##### Santé et sécurité

## Clients

## Communauté et société

## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

## FAVORISER UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN ET ÉPANOUISSANT

Bell a mis en place un programme rigoureux pour assurer un milieu de travail respectueux. Ce programme comprend la formation des employés, des ressources consacrées à la prévention et au traitement des incivilités, un programme de médiation interne, des guides pour soutenir les employés subissant de la violence familiale ou conjugale ainsi que des équipes de spécialistes formés pour faire enquête sur les plaintes de violence ou de harcèlement. Reflet de notre volonté d'assurer un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, Bell a été reconnue par Mediacorp comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada, l'un des meilleurs employeurs canadiens pour la famille et l'un des employeurs les plus verts au Canada. Active dans de nombreux secteurs, Bell offre aux membres de son équipe de multiples occasions de poursuivre des carrières enrichissantes. Bell est dévouée au maintien d'une culture de haute performance et soutient 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. Pour plus d'informations sur les normes du travail au Canada, sur les droits de la personne et sur la résolution des plaintes internes, voir la fiche d'information [Éthique et respect en milieu de travail et droits de la personne](#) sur notre site Web. **GRI 421-1 5 8**

## NOTRE ÉQUIPE **GRI 102-7, 102-8, 102-41, 401-1, 407-1**

À la fin de 2021, notre équipe était composée de 49 781<sup>1</sup> membres, soit une diminution de 923<sup>2</sup> par rapport à la fin de 2020. Cette baisse est attribuable à la réduction naturelle de l'effectif, à des départs à la retraite et à des réductions de personnel, ce qui a été partiellement contrebalancé par l'embauche de personnel dans les centres d'appels.

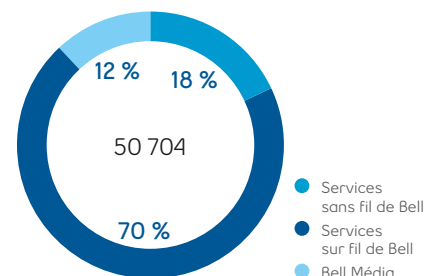


1 Nous avons moins de 15 membres de l'équipe aux États-Unis.

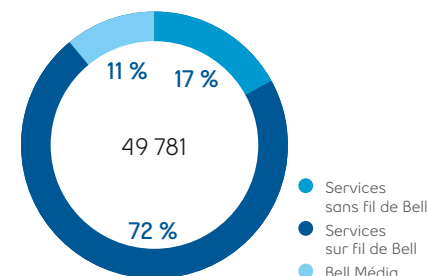
2 Le taux de roulement et de départ à la retraite se chiffrait à 12,9 % en 2021. Ce taux exclut tous les employés temporaires.

3 Le Code canadien du travail [réglemente](#) les secteurs de la radiodiffusion, de la télédiffusion et des télécommunications, dont les systèmes de téléphone, d'Internet, de télégraphe et de câble. La Partie III du Code canadien du travail traite des normes du travail fédérales en ce qui a trait à la durée du travail, au paiement du salaire, au salaire minimum, aux congés, aux vacances, aux jours fériés, au licenciement, aux indemnités de départ et à la protection de la vie privée. Ces normes minimales s'appliquent aux employés qui travaillent dans une entreprise régie par les lois fédérales.

## Nombre d'employés en 2020



## Nombre d'employés en 2021



La liberté d'association et la négociation collective sont fondamentales chez Bell. Environ 39 % du total des membres de l'équipe de BCE étaient représentés par des syndicats<sup>3</sup> au 31 décembre 2021. Au Canada, les employés syndiqués sont membres de plus de 60 différentes unités de négociation représentées par 10 organisations syndicales distinctes. Les membres de l'équipe peuvent consulter toutes les conventions collectives, dont plusieurs sont publiées sur l'intranet de la société. Au même titre que les engagements énoncés dans le Code de conduite de Bell, plusieurs conventions collectives mettent l'accent sur l'importance de créer un milieu de travail équitable, inclusif et accessible où chacun se sent valorisé, respecté et soutenu. **GRI 205-2, 415-1 10**

Les différentes dispositions des conventions collectives visent notamment ce qui suit :

- comités syndicaux conjoints qui permettent de discuter des questions importantes tout en entretenant et en améliorant les relations entre les parties
- une procédure de grief clairement définie
- des procédures relatives aux transferts et à l'affichage de postes pour faciliter la mobilité professionnelle
- préavis donné au syndicat et discussion avec ce dernier avant la mise en place de changements importants touchant les employés.

L'engagement positif des membres de notre équipe représentés par des syndicats est conditionnel à la négociation de conventions collectives qui offrent des conditions de travail concurrentielles et assurent la continuité du service, deux aspects indispensables à l'atteinte de nos objectifs commerciaux.

Expertise et engagement

> Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

## Bien-être des employés 3 8

Chez Bell, nous croyons que prendre soin du bien-être des membres de l'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.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Chez Bell, nous croyons que prendre soin de la santé mentale des membres de l'équipe est essentiel à la réussite de chacun et au progrès continu de l'entreprise.

### CE QUE NOUS FAISONS

Nous continuons d'élaborer, de mettre en œuvre et de partager des pratiques de pointe à l'échelle mondiale en matière de santé mentale en milieu de travail et d'élargir notre approche dans le but de l'axer sur le soutien de la santé en général. Nous informons les

membres de l'équipe grâce à notre programme de formation de premier ordre et à nos campagnes, nous leur offrons un soutien par le biais d'une vaste gamme de services et de soutien en santé mentale, et nous adaptons nos politiques et pratiques en milieu de travail afin de favoriser un environnement psychologiquement sain. Notre engagement à ce sujet est énoncé dans notre [politique sur la santé mentale](#) et réaffirmé dans le [Code de conduite de Bell](#), que tous les membres de l'équipe doivent passer en revue chaque année.

### SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

Nous maintenons également des pratiques de gouvernance rigoureuses de manière à continuellement évaluer les besoins en évolution des employés ainsi que les normes de notre secteur d'activité, à nous y adapter et à faire le suivi des résultats de nos programmes. Depuis 2010, plus de 90 IPC ont été mesurés trimestriellement et évalués aux fins d'établissement de tendances et d'analyse des informations tirées des programmes afin de surveiller de près la santé psychologique de notre milieu de travail. La cueillette de données qualitatives et quantitatives est essentielle pour nous assurer d'aller dans la bonne direction et d'apporter tout ajustement nécessaire à nos programmes en santé mentale.



Notre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) offre des prestations pour les soins psychologiques, l'accès à la télémédecine, la thérapie cognitivo-comportementale en ligne, et bien plus encore.

### SOUTIEN ET SERVICES

Chez Bell, nous avons à cœur de soutenir les membres de notre équipe grâce à des offres et des services novateurs, y compris notre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF), des prestations pour les soins psychologiques, l'accès à la télémédecine, la thérapie cognitivo-comportementale en ligne et de nombreuses ressources sur la santé en général – dont des programmes de conditionnement physique en ligne – afin de répondre à leurs besoins particuliers et changeants. En 2022, nous renforçons notre engagement à favoriser notre réussite en offrant une couverture illimitée en matière de soins de santé mentale à tous les membres de notre équipe qui participent à nos programmes d'avantages ainsi qu'à leur famille.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Expertise et engagement

> Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## SENSIBILISATION, OUTILS ET COMMUNICATION

Le site Web [Bell Cause pour la cause](#) et notre page intranet consacrée à la santé mentale et au mieux-être offrent aux membres un accès facile à des outils et à des ressources pour apprendre, participer et se tenir informés. En 2021, les membres de l'équipe ont accédé plus de 25 000 fois à notre intranet 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. Chaque semaine, des articles sur la santé mentale comprenant notamment des ressources et des conseils pratiques sont publiés et distribués à tous les membres de l'équipe par le truchement d'un bulletin d'entreprise. Pour en savoir plus sur le programme Bell Cause pour la cause, consultez la section [Communauté et société](#).

Pour soutenir la formation continue sur la santé mentale en milieu de travail, nous avons conçu des outils en partenariat avec des spécialistes afin d'aider les cadres et les employés à aborder les problèmes de santé mentale au travail, y compris les pensées suicidaires. Depuis 2010, chaque année, nous mettons en œuvre plusieurs campagnes de sensibilisation en santé mentale et de lutte contre la stigmatisation. Seulement en 2021, 27 212 membres de l'équipe y ont participé, pour un taux de satisfaction impressionnant de 91 %.

## FORMATION

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

Notre équipe de direction joue un rôle clé dans tout changement de culture. Nous avons donc encouragé tous les cadres à suivre les deux premiers modules obligatoires du programme Leadership en santé mentale au travail<sup>MC</sup>, programme certifié par l'Université Queen's. 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.

En 2021, afin d'améliorer l'expérience de formation virtuelle en santé mentale des cadres, nous nous sommes associés à Solutions Mieux-être LifeWorks pour mettre sur pied un laboratoire d'apprentissage virtuel, qui permet aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Les participants sont répartis en petits groupes et se penchent sur diverses études de cas. L'objectif est de rendre les séances de webinaire aussi efficaces et stimulantes qu'une expérience en personne et de préparer les participants à des situations réelles en milieu de travail.

En 2021, nous avons continué de faire la promotion de notre formation en ligne Composantes d'une santé mentale positive offerte à tous les membres de l'équipe et aux filiales de Bell. 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 et l'intelligence émotionnelle, et il donne des conseils sur les façons de prendre soin de personnes souffrant de problèmes de santé mentale.

De plus, en 2021, nous avons lancé un programme de formation sur la résilience destiné aux cadres afin de les aider à garder le cap et à maintenir une vie équilibrée ainsi qu'à composer avec le stress et l'incertitude. Plus de la moitié de nos cadres y ont participé, et les commentaires ont été extrêmement positifs. Nous travaillons maintenant à la conception d'un programme plus large pour d'autres cadres que nous lancerons en 2022.

★ **Cible : Une proportion de 90 % des leaders doivent suivre la formation de base sur la santé mentale**

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe ∨

Expertise et engagement

> Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## PARTAGER LES MEILLEURES PRATIQUES AVEC LES ENTREPRISES CANADIENNES 8

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'adoption de cette norme, nous avons échangé nos meilleures pratiques avec des centaines d'organisations canadiennes, au moyen de présentations, de conférences, d'exercices de comparaison et de divers comités consultatifs, afin de les encourager à offrir un cadre de travail plus sain à leurs employés et de partager des lignes directrices à cet égard.

Nous avons également travaillé avec notre fournisseur du PAEF et l'Université Queen's pour mettre au point notre programme Leadership en santé mentale au travail<sup>mc</sup>, premier programme de formation en santé mentale en milieu de travail de certification universitaire du monde. En plus d'avoir adopté ce programme à l'interne, nous l'avons rendu disponible pour d'autres entreprises canadiennes, qui l'ont adopté en grand nombre à l'échelle du pays. Depuis sa création, plus de 924 entreprises du Canada ont pris part à ce programme menant à l'obtention d'un certificat de l'Université Queen's. Les modules du programme Composantes d'une santé mentale positive ont également été rendus disponibles à l'externe, et plus de 8 747 membres de l'équipe ont terminé cette formation par l'intermédiaire de Solutions Mieux-être LifeWorks.

Pour en savoir plus sur nos initiatives en santé mentale au travail, consultez la fiche d'information [Santé mentale au travail](#) sur notre site Web.



**« Aujourd'hui, je fais partie de quelque chose qui est plus grand que moi. Je fais partie d'une période de changement et de mieux-être pour moi-même et pour les autres. »**

Jessica Bower, Spécialiste principale, Sécurité de l'information, Halifax, Nouvelle-Écosse

Comme la plupart des gens, Jessica ne s'attendait pas à ce qu'un problème de santé mentale ait de graves répercussions sur sa vie.

Après avoir reçu un diagnostic de trouble bipolaire, elle a vu à quel point une maladie mentale pouvait affecter la confiance en soi et sa raison d'être. « Bien souvent, les gens cachent leur maladie mentale et la balaient sous le tapis », se souvient-elle. Dans le but de combattre la stigmatisation qui empêche les gens d'aller chercher de l'aide, Jessica a commencé à raconter son histoire. Au fil du temps, grâce au soutien de ressources communautaires et aux traitements de professionnels en santé mentale, Jessica a appris à gérer sa maladie et à s'épanouir. Aujourd'hui, elle est une ardente défenseuse de la santé mentale et donne des conférences à des groupes d'étudiants sur les façons de vivre avec un trouble mental. Elle participe également à des campagnes de sensibilisation en santé mentale telles que Bell Cause pour la cause.

Expertise et engagement

Bien-être des employés

> Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

## Valeurs environnementales

La protection de l'environnement est un enjeu des plus importants pour les membres de l'équipe, et leur engagement à cet égard nous guide dans notre façon d'aborder leurs préoccupations.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les gens sont plus engagés au travail lorsque leur travail cadre avec leur système de valeurs. La satisfaction au travail dépend davantage de la façon dont nos valeurs s'alignent sur notre environnement de travail que de tout autre facteur. Les membres de l'équipe et les organisations qui ont des valeurs communes partagent un objectif plus important. Ce jumelage est essentiel pour créer un lieu de travail durable, réussi et motivant.

### CE QUE NOUS FAISONS

Chez Bell, nous sondons régulièrement les membres de notre équipe sur un large éventail de sujets, afin de mieux comprendre leurs valeurs. Plus récemment, nous avons sollicité des commentaires sur leurs attentes et leurs perceptions concernant les initiatives et le rendement en matière d'environnement de Bell. Nous avons réagi en améliorant les programmes de réduction des déchets, les communications et les options de placement à faible intensité de carbone dans le régime de retraite. Nous continuerons de chercher à aligner nos initiatives sur les commentaires que nous recevons.

### ALIGNEMENT SUR LES VALEURS ENVIRONNEMENTALES DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Chez Bell, des centres de tri pour le recyclage et le compostage sont mis à la disposition de la plupart des membres de l'équipe afin de soutenir leur engagement quant à la réduction des déchets au travail. Il y a des bornes de recharge pour voitures électriques dans les plus grands immeubles de Bell pour soutenir la volonté des membres de l'équipe de participer à l'électrification des transports. Nous offrons des programmes de vélos en libre-service dans certains de nos plus grands emplacements aux membres de l'équipe afin de leur permettre de faire de l'activité physique pendant leurs pauses. Nous participons également à des initiatives agricoles soutenues par la communauté afin que les membres de l'équipe puissent accéder à des produits frais locaux.

Nous utilisons notre intranet pour promouvoir les comportements écologiques, y compris des trucs pour réduire les déchets et les émissions de gaz à effet de serre au travail. Plusieurs fois dans l'année, nous publions des articles sur le transport efficace, l'économie d'énergie au travail et le bon tri des déchets.

Pour répondre à la volonté d'engagement des membres de l'équipe à l'égard des changements climatiques, nous avons introduit en 2021 une option de placement à faible intensité de carbone au sein de notre régime de retraite à cotisations déterminées et du régime enregistré d'épargne-retraite (REER) collectif. Les membres de l'équipe participant à ces régimes ont désormais la possibilité d'investir leur épargne-retraite dans un fonds indicel mondial faible en carbone qui investit dans des sociétés de l'[indice MSCI ACWI Low Carbon Target Index](#). Ce fonds a pour objectif de réduire au minimum l'exposition au carbone en surpondérant les sociétés dont les émissions de carbone sont plus faibles. De plus, en 2021, nous avons adopté une nouvelle politique d'investissement responsable pour nos régimes de retraite. Pour plus de renseignements, se reporter à la section [Financement durable](#) du présent rapport.

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

Expertise et engagement

Bien-être des employés

> Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

## Clients

## Communauté et société

## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

Les initiatives écologiques menées par les employés comprennent la participation à Une heure pour la Terre et l'organisation de célébrations nationales du Jour de la Terre. Lors d'Une heure pour la Terre, les membres de l'équipe partout au Canada éteignent les lumières dans les bâtiments et ferment leur ordinateur à l'heure prévue. Au cours des dernières années, pour le Jour de la Terre, nous avons soutenu les efforts des membres de l'équipe qui ont organisé des présentations de groupes locaux, y compris Équiterre, Electrobac, les Fermes Lufa et autres. Les années passées, les membres de l'équipe ont organisé des journées annuelles de démonstration de voitures électriques et invité des entreprises de voitures et de bornes de recharge pour des essais routiers et des séances d'information. Les participants comprenaient Addénergic, Flo, Équiterre, Auto Prix, et des membres de l'équipe Bell possédant des voitures électriques qui ont accepté de les prêter pour offrir des essais routiers. Durant la pandémie de COVID-19, ce type de collaboration en personne avec des organisations locales n'était pas possible. Nous prévoyons reprendre contact avec ces organisations dès que les mesures sanitaires mondiales le permettront.

Entre-temps, en 2021, nous avons aidé nos employés à continuer de collaborer avec leurs collègues et à demeurer engagés face à l'environnement en maintenant notre espace de collaboration verte informel utilisant la plateforme SAP Jam. Les participants peuvent y partager des événements, des conseils, des idées et des histoires en lien avec l'environnement.



Ces initiatives environnementales et d'autres ont valu à Bell une place sur la liste des employeurs les plus écologiques au Canada cinq ans d'affilée.



« Bell est une entreprise formidable qui a la possibilité de changer les choses et qui veut faire faire sa part, mais chaque action compte. Nous devons tous faire partie de la solution. »

Martine Dion-Lefebvre, Productrice, RDS, Montréal, Québec

L'environnement est au cœur des préoccupations de Martine. Elle fait tout ce qu'elle peut pour réduire sa consommation, tant à la maison qu'à la garderie que fréquentent ses enfants, mais elle voulait aussi faire sa part au travail. Afin de sensibiliser les employés aux divers enjeux environnementaux et les encourager à réduire leur consommation de gobelets jetables et d'autres objets à usage unique, Martine a pris l'initiative d'envoyer des messages sous forme de « communiqués de presse » à ses collègues, dans lesquels elle partageait des articles et des conseils pour les aider à réduire leurs déchets. Le succès de ces communications a mené à l'organisation d'une foire « zéro déchets » dans le cadre du Jour de la Terre, à la mise sur pied de l'équipe verte de Bell Média ainsi qu'au lancement d'autres initiatives qui ont eu d'importantes répercussions.



Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

> Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

# Formation et perfectionnement

GRI 404-2

4

Chez Bell, nous offrons à tous les membres de l'équipe un large éventail de formations, notamment des séances d'accueil à l'échelle de l'entreprise en fonction de chaque rôle et des besoins d'information, des apprentissages autodirigés pour le développement personnel et professionnel ainsi que des programmes professionnels ciblés pour les spécialistes, les cadres et ceux et celles qui souhaitent faire progresser leur carrière.

## POURQUOI C'EST

### IMPORTANT GRI 103

Les programmes de mise à niveau des compétences des employés permettent aux entreprises de planifier des acquisitions de compétences qui permettent aux membres de l'équipe d'atteindre des objectifs stratégiques dans un environnement de travail en transformation. Des employés plus qualifiés bénéficient au capital humain de l'employeur et contribuent à la satisfaction du personnel, ce qui est étroitement lié à l'amélioration du rendement.

## CE QUE NOUS FAISONS

Chez Bell, nous encourageons tous les membres de l'équipe à s'engager dans un apprentissage continu afin de maximiser leur croissance professionnelle. Nous soutenons l'apprentissage et le développement en offrant de la formation, des outils et des ressources pour aider à améliorer les compétences, les comportements et la performance des membres de l'équipe. Permettre aux membres de notre équipe d'apprendre et de se perfectionner continuellement est un puissant levier à l'appui de notre impératif stratégique d'investir dans notre équipe et de soutenir son engagement.

Le programme de formation comprend des parcours de formation et des recommandations éprouvés pour aider les membres à développer leur plein potentiel et à acquérir des compétences. Ils peuvent ainsi suivre l'évolution du secteur et atteindre leur potentiel de leadership et leurs objectifs de carrière.



Nous misons sur Zone carrière (notre système de gestion des apprentissages), sur notre plateforme d'apprentissage en ligne Bell U ainsi que sur des plateformes de micro-apprentissages accessibles sur appareils mobiles pour nos équipes de soutien de première ligne afin de permettre aux membres de l'équipe d'acquérir les compétences dont ils ont besoin dans un contexte social et collaboratif. Ces plateformes offrent des milliers d'occasions d'apprentissage, ce qui

permet aux membres de l'équipe de se perfectionner pour leur poste actuel et de se préparer à des rôles futurs. Nos outils et nos contenus ont également évolué pour devenir plus personnalisés et accessibles aux divers groupes d'apprenants qui constituent notre effectif.

Notre plateforme d'apprentissage en ligne, Bell U, propose également des parcours et des programmes pour des rôles techniques critiques très recherchés à l'intention des membres de l'équipe qui cherchent à réorienter leur carrière dans les domaines du développement de logiciels, de l'IA/apprentissage automatique, de la cybersécurité et de la veille stratégique.

Bell offre également des programmes de certification payés par l'entreprise avec des remboursements de prime supplémentaires pour permettre aux membres de l'équipe d'obtenir des certifications commerciales et techniques clés en dehors des heures de travail. Ces programmes permettent de développer les compétences spécialisées nécessaires pour soutenir les rôles clés au sein de notre organisation.

De plus, Bell offre un large éventail de certifications, notamment les certifications techniques de Microsoft, les certifications en gestion de produits et de projets, les certifications d'analystes d'affaires ainsi que les certifications propres à nos unités d'affaires. Les membres de l'équipe peuvent également bénéficier de notre Programme d'assistance-éducation pour poursuivre des études dans des établissements d'enseignement externes.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe ✓

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

> Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

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.

Chez Bell, le perfectionnement professionnel est également soutenu par des conversations professionnelles continues et par notre processus de gestion du rendement.

Dans le cadre de 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. Ce processus contribue au développement de tous les membres et permet de faire le lien entre leurs objectifs personnels, les six impératifs stratégiques de l'entreprise et notre raison d'être qui consiste à transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde.

Pour en savoir plus, consultez la fiche d'information [Apprentissage et développement](#) dans notre site Web.



« Le programme a été un excellent complément à mon travail pour divers projets. Grâce à la compréhension des concepts techniques que j'ai acquise par l'entremise de Bell U, je peux consacrer plus de temps à développer des connaissances approfondies des affaires et à améliorer ma compréhension des données disponibles. »

Suzette Slim, Architecte de solutions, Diplômée en technologie de l'information et du programme Bell U, Montréal, Québec.

Suzette s'est jointe à l'équipe Bell en tant qu'architecte de solutions après avoir obtenu un diplôme en génie électrique à l'Université Concordia. Elle s'efforce actuellement de maîtriser de nouvelles compétences qui lui seront profitables, tant à elle qu'à Bell, dans son rôle d'architecte de solutions SAP. « Mon gestionnaire m'a appuyée dans le choix de cours du programme de veille stratégique », se souvient-elle. « Je suis très reconnaissante d'avoir eu cette opportunité. » Le programme Bell U offre aux membres de l'équipe la possibilité d'acquérir des compétences techniques grâce à cinq cheminements : la cybersécurité, le développement de logiciels, l'informatique en nuage, l'intelligence d'affaires et l'intelligence artificielle, dans le cadre desquels les candidats acquièrent de nouvelles compétences précieuses dans ces domaines axés sur la technologie.

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

> Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

## Rémunération globale

401-1, 401-2, 401-3, 201-2, 201-3 3 8

Chez Bell, nous offrons aux membres de notre équipe une rémunération globale concurrentielle sur le marché qui reflète des pratiques inclusives afin d'attirer, de motiver et de conserver des talents diversifiés.

Pour demeurer concurrentiels sur le marché, nous procédons à des études de marché continues au moyen des meilleurs sondages sur la rémunération afin d'évaluer les salaires versés par les autres grandes entreprises canadiennes. Le coût de la vie et le taux d'inflation sont également passés en revue pour que nous puissions prendre des mesures appropriées au besoin. Bell est un leader du marché canadien : elle offre des salaires concurrentiels ainsi que des avantages et/ou des primes qui constituent une rémunération globale bien supérieure au salaire minimum afin d'assurer une bonne qualité de vie aux membres de notre équipe. Nous récompensons nos employés pour leur rendement en fonction de nos six impératifs stratégiques et de nos résultats financiers, afin de créer de la valeur pour nos parties prenantes.

Dans le cadre de notre engagement à appliquer des pratiques de rémunération inclusives, nous offrons une rémunération équitable fondée sur les compétences, le rôle, le rendement et le marché extérieur, sans égard au sexe, à l'âge, à tout handicap, à l'identité ou l'expression de genre, à l'orientation sexuelle, à la race, à l'ethnicité, à l'héritage culturel ou aux croyances. Nous procédons également à des analyses fréquentes des écarts salariaux pour assurer l'équité salariale.

La rémunération versée par Bell comprend un salaire de base concurrentiel, des primes de rendement élevées, des régimes de retraite administrés selon une nouvelle politique d'investissement reposable et toute une gamme d'avantages sociaux, dont une banque de vacances et de congés payés, des conditions de travail flexibles par le truchement du programme MonBoulot de Bell, des régimes de soins de santé collectifs et complets payés par l'employeur et des congés de maladie et d'invalidité payés. Nous offrons également des possibilités d'épargne de croissance du patrimoine, notamment un régime d'achat d'actions (avec contribution équivalente de l'entreprise), un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) collectif et un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) collectif. De plus, nous offrons aux membres de l'équipe des rabais sur les services Bell et les achats chez La Source ainsi que d'autres offres exclusives de nos partenaires dans le domaine du commerce de détail, de l'hôtellerie, du voyage, de l'assurance, du conditionnement physique et de l'automobile.



Nos programmes d'encouragement dépendent aussi bien de la réussite de l'entreprise que des réalisations individuelles. Nous offrons une multitude de programmes d'encouragement adaptés aux divers rôles des membres de l'équipe afin de reconnaître et de récompenser les très bons rendements. La majorité des membres de l'équipe participent au Programme de rémunération incitative, et les membres admissibles ont reçu au cours des dernières années des primes généralement très proches de la cible ou supérieures à celle-ci.

Pour en savoir plus sur les avantages sociaux et les régimes de retraite et d'épargne, consultez la section [Financement durable](#) de notre site Web, notre [rapport annuel](#) et la fiche d'information [Avantages, retraite et épargne](#) sur notre site Web. GRI 401-2, 401-3

## Engagement des membres de l'équipe 8

Bell reconnaît l'importance critique de son équipe pour son succès. C'est pourquoi l'un de ses impératifs stratégiques est d'investir continuellement dans son équipe et de soutenir cet engagement. Cela passe notamment par l'écoute de nos employés et par le fait de fonder nos pratiques et nos priorités à leur égard sur ce qui est important pour eux.

### SONDAGE DE L'ÉQUIPE

L'un des outils utilisés pour mesurer et rehausser l'engagement 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 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 2021, nous avons continué de miser sur notre plateforme pour obtenir des données sur des indicateurs clés de l'engagement. Cette plateforme donne également aux cadres un accès libre-service aux résultats. Cette approche nous aide à mettre en œuvre des actions ciblées pour réaliser des changements positifs. De plus, notre outil de sondage nous permet d'effectuer des analyses multivariées selon, par exemple, le lieu géographique, l'ancienneté, la génération, l'équipe, le rôle et le niveau afin de mieux explorer les aspects à améliorer.

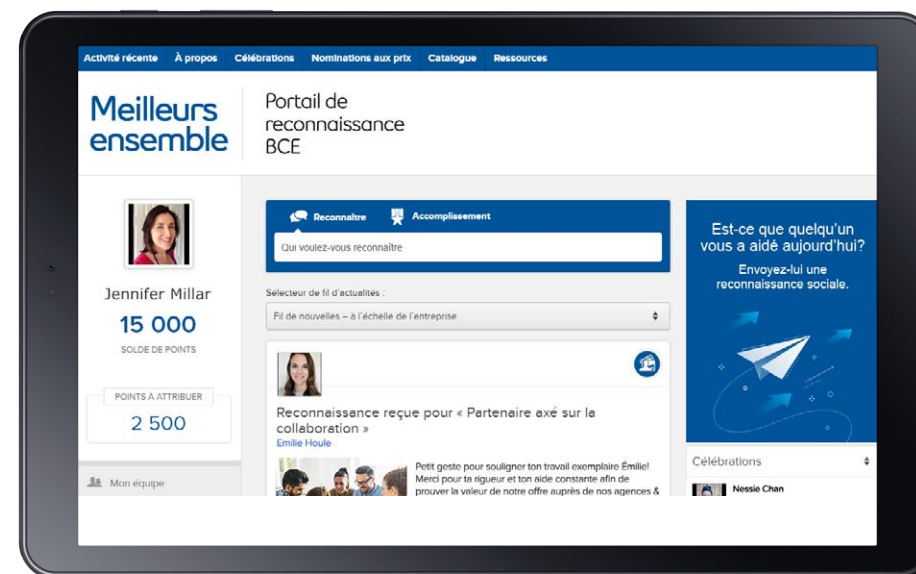
En 2021, nous avons atteint notre taux de participation le plus élevé, soit un taux de participation au sondage par les membres de l'équipe de 85 %. La note globale relative à l'engagement a atteint 76 %<sup>1</sup>, un point de plus que notre cible, et 80 % des membres de l'équipe ont indiqué être fiers de travailler pour Bell, tandis que 81 % ont indiqué être ravis de voir qu'ils contribuent personnellement à la réussite de l'entreprise. Afin de tenir compte de la rétroaction donnée par les employés dans ce sondage, nous avons pris des mesures concrètes, dont les suivantes :

- Nous avons offert du soutien lié à la pandémie de COVID-19 et des dispositions de travail flexibles ainsi qu'apporté des améliorations aux ressources pour les employés.
- Nous avons concentré nos efforts sur la diversité et l'inclusion en offrant une formation sur l'inclusivité.
- Nous avons accordé une attention continue à la requalification et à l'investissement continu dans l'apprentissage.
- Nous avons lancé un programme de reconnaissance unifié efficace intitulé « Meilleurs ensemble ».

- ★ Cible : Atteindre et maintenir une note globale relative à l'engagement des membres de l'équipe de 75 %
- ★ Cible : Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne

### RECONNAISSANCE – SOULIGNER LA RÉUSSITE

En 2021, nous avons lancé le programme Meilleurs ensemble, un nouveau programme de reconnaissance unifié pour tous les membres de l'équipe reposant sur une plateforme de premier ordre. Ce programme transforme la façon dont nous reconnaissons le travail des membres de l'équipe et met de l'avant des façons concrètes et amusantes pour les équipes de Bell de favoriser les liens et de célébrer les jalons importants. Ce programme a prouvé sa valeur durant la pandémie, alors que les membres de l'équipe ne pouvaient se réunir en personne. À titre de programme de reconnaissance fondé sur un système de points qui renforce notre unité en tant qu'entreprise, le programme Meilleurs ensemble favorise la transparence et crée de la cohérence en récompensant les mêmes



<sup>1</sup> Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe ✓

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

> Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

comportements dans toute l'entreprise, en favorisant la collaboration entre toutes les équipes de Bell et en permettant la reconnaissance entre les pairs d'une manière équitable et rapide.

En plus d'introduire un programme de reconnaissance unifié, Bell continue d'honorer publiquement le travail des membres de l'équipe par l'intermédiaire de diverses initiatives. Nos programmes de reconnaissance officiels reconnaissent la contribution des employés et des équipes, les réussites étant célébrées de façon formelle et informelle. En 2021, nous avons continué à célébrer virtuellement les gagnants de nos programmes, en veillant à ce que les membres de notre équipe soient reconnus pour leur excellent travail et leurs réalisations pendant cette période marquée par les mesures sanitaires liées à la pandémie. Le prix Bravo, qui représente le plus haut niveau de reconnaissance chez Bell, souligne les rendements exceptionnels des personnes et des équipes. 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.

Pour en savoir plus sur les programmes de reconnaissance, consultez la fiche d'information [Programme de reconnaissance pour les membres de l'équipe](#) sur notre site Web.



« Être reconnu nous procure un sentiment d'accomplissement, de fierté et de confiance dans notre capacité de faire une différence, tout en nous donnant un élan pour aller plus loin et inciter les autres à faire de même. »

Samuel Gauthier, gestionnaire principal, conception et livraison, Bell Solutions techniques, Montréal, Québec

Bricoleur depuis toujours, Samuel a acquis une expérience pratique de la technologie de fibre optique de Bell au début de sa carrière il y a 10 ans, alors qu'il était technicien des Services extérieurs au sein du groupe Bell Solutions. Son leadership l'a amené à trouver des solutions novatrices aux défis quotidiens. Aujourd'hui, en tant que directeur principal se consacrant à la transformation numérique, il cherche à améliorer la qualité et les meilleures pratiques. Il a reçu pour une deuxième fois le prix Bravo, qui lui a été décerné pour son système de coaching automatisé utilisant l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle pour personnaliser les expériences des gestionnaires et des techniciens. La reconnaissance est essentielle pour encourager le développement du plein potentiel des gens, elle encourage les nouvelles idées et devrait toujours être au cœur de la façon dont nous gérons nos équipes.

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

> Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## Diversité, équité et inclusion 5

Chez Bell, nous ne nous contentons pas d'accepter la différence : nous la célébrons. Nous sommes fiers de l'importance que nous accordons à la promotion d'un milieu de travail inclusif, équitable et accessible où tous les membres de l'équipe et les clients se sentent valorisés, respectés et soutenus. Nous tenons à offrir un milieu de travail qui reflète la diversité des collectivités que nous desservons et où chaque membre de l'équipe est en mesure de réaliser son plein potentiel.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les organisations qui ont intégré des programmes de diversité, d'équité et d'inclusion sont en mesure de favoriser l'innovation et la créativité des membres de leurs équipes, d'élargir le bassin des talents et d'accroître la satisfaction des membres de leur équipe. Il en découle une plus grande rentabilité et une réduction des coûts, tout en suscitant l'engagement des membres des équipes.

### CE QUE NOUS FAISONS

Bell a mis en place divers programmes et initiatives de diversité et d'inclusion partout au pays. Nous avons établi des cibles, assurons un suivi continu de notre performance en la matière et présentons des rapports à ce sujet.

Notre Conseil du leadership en matière de diversité a pour mission de promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion à l'échelle de l'entreprise, de définir la stratégie de Bell et d'élaborer des plans pour la mise en œuvre de mesures précises. Le Conseil du leadership en matière de diversité se compose de 14 cadres supérieurs issus de la diversité, notamment de vice-présidents et de cadres d'échelons supérieurs, qui représentent chaque unité d'affaires ainsi que les marchés que nous desservons à l'échelle du Canada. Sous sa direction, nous nous assurons que notre stratégie d'entreprise et nos politiques de ressources humaines sont alignées sur nos objectifs de diversité, d'équité et d'inclusion.

Outre le Conseil du leadership en matière de diversité, notre stratégie s'appuie sur un cadre de gouvernance qui comprend un bureau dédié à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, des comités à l'échelle des unités d'affaires ainsi que des groupes de ressources pour les employés, notamment Les professionnels noirs de Bell, Résilience chez Bell et Les femmes chez Bell. Ces groupes et comités ont une incidence directe sur l'expérience et l'engagement des employés et sont d'importants moteurs de création d'un environnement inclusif. Grâce à des réunions, des événements et des initiatives mettant l'accent sur divers sujets – comme le développement professionnel, le mentorat par les pairs, le réseautage, la sensibilisation et la formation ainsi que

l'engagement communautaire –, ces groupes offrent une plateforme de célébration de la diversité que chacun de nous apporte au travail et nous permettent d'apprendre les uns des autres et de croître.

À titre de principal leader de nos initiatives en matière de diversité, le président et chef de la direction de Bell, Mirko Bibic, a renforcé notre engagement envers l'inclusion tout au long de 2021 en entrant en contact avec chacun des employés à cinq dates importantes pour l'inclusion – 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 – et en soutenant le lancement de ces campagnes. Il a également tenu une série de rencontres avec les membres de comités de nos groupes de ressources pour les employés.

### OBJECTIFS EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ, D'ÉQUITÉ ET D'INCLUSION GRI 411

Conformément à son objectif global envers l'amélioration de la diversité de genre à tous les niveaux, y compris au sein de la haute direction, Bell est l'un des signataires de l'Accord Catalyst 2022 et membre du Club des 30 %, qui visent l'augmentation de la proportion de femmes siégeant au conseil d'administration d'entreprises canadiennes pour qu'elle atteigne au moins 30 %. À titre de leader parmi les membres du Club des 30 % et signataire de l'Accord Catalyst 2022, Bell s'est fixé des objectifs encore plus ambitieux et vise une représentation de la diversité de genre d'au moins 35 % au conseil d'administration à partir de maintenant et d'au moins 35 % à la haute direction (vice-présidence et échelons supérieurs) d'ici 2023.

★ Cible : Représentation de 35 % de la diversité de genre à la haute direction (vice-présidence et postes supérieurs) d'ici 2023<sup>1</sup>

★ Cible : Représentation de 35 % de la diversité de genre au conseil d'administration

Nous poursuivons aussi nos efforts pour encourager un plus grand nombre de femmes à occuper des rôles dans les domaines des sciences, des technologies, du génie et des mathématiques, et nous prenons des mesures pour accroître la proportion de membres d'autres groupes sous-représentés comme les minorités

<sup>1</sup> Nous avons révisé notre cible et visons à ce que la représentation de la diversité de genre soit d'au moins 35 % à la haute direction d'ici 2023. Notre cible visait initialement à atteindre ce ratio d'ici la fin de 2021, mais nous avons atteint 33 % en 2021, et nous visons à atteindre cette cible d'ici 2023.

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

## Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

## Clients

## Communauté et société

## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

visibles, les Autochtones et les personnes ayant un handicap. En 2021, Bell s'est associée à [The WIT Network](#) (WIT), un organisme sans but lucratif local et mondial qui procure inspiration, formation, mentorat, réseautage et conseils pratiques aux femmes afin de leur permettre de se bâtir une carrière dans le domaine des technologies, d'y progresser et de réaliser leur plein potentiel. L'objectif est d'inciter les femmes et les filles à étudier dans les domaines des sciences, des technologies, du génie et des mathématiques, et à faire carrière dans le domaine des technologies afin de permettre à un plus grand nombre d'entre elles d'accéder à des postes de direction et de faire progresser leur carrière, et d'aider les entreprises à changer la donne en matière d'égalité des genres.

En 2021, Bell a poursuivi son initiative visant à prendre des mesures significatives pour s'attaquer aux répercussions du racisme systémique envers les personnes autochtones, noires ou de couleur (PANDC) au sein de l'entreprise et dans nos collectivités. En plus d'un certain nombre d'initiatives d'information et de sensibilisation, ces mesures comprennent l'établissement d'une nouvelle cible de représentation des communautés PANDC au sein de l'équipe de haute direction, soit au moins 25 % d'ici 2025 (échelon de direction et échelons supérieurs, y compris la haute direction), et d'une cible de représentation des communautés PANDC parmi les récents diplômés et les stagiaires, soit 40 %. En 2021, nous avons surpassé notre cible de représentation des communautés PANDC parmi les embauches de nouveaux diplômés et de stagiaires et avons atteint une représentation de 41 %<sup>1</sup>.

Afin de renforcer notre engagement, nous avons l'intention de nous inscrire au programme entreprise engagée Relations Progressistes avec les Autochtones (RPA) par l'intermédiaire du Conseil canadien pour l'entreprise Autochtone. Ce programme de responsabilité sociale d'entreprise de premier plan est axé sur les relations avec les Autochtones.

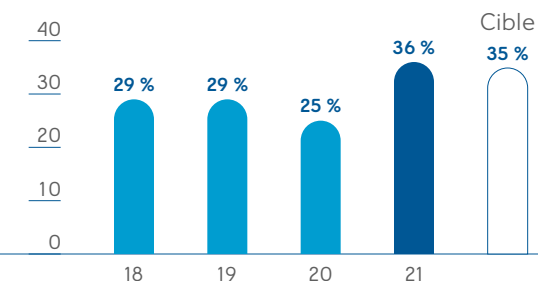
- ★ Cible : Représentation des communautés PANDC au sein de l'équipe de haute direction (échelon de direction et échelons supérieurs, y compris la haute direction) de Bell de 25 % d'ici 2025
- ★ Cible : Représentation des communautés PANDC parmi les nouveaux diplômés et les stagiaires de 40 %

En 2021, nous nous sommes engagés à rendre nos produits et services plus accessibles, et nous avons établi un programme d'accessibilité à l'échelle de l'entreprise et mis sur pied un comité de direction à l'échelle du groupe de sociétés BCE. Le mandat du comité consiste à instaurer la gouvernance nécessaire pour nous conformer à nos objectifs d'accessibilité, à créer des politiques durables, à offrir nos outils et établir nos processus en plus de former les membres de l'équipe. Ce programme comprend sept domaines de concentration visant à créer

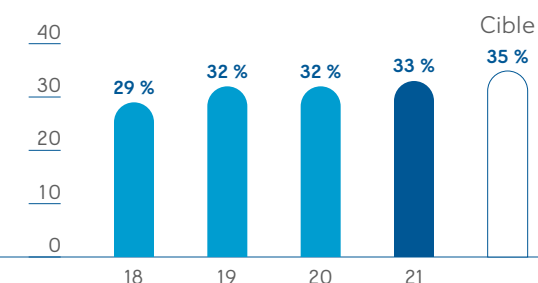
un environnement dépourvu d'obstacles tant pour nos employés que pour nos clients : le numérique, les ressources humaines, les documents, l'approvisionnement, les immeubles, les produits et services, et les activités visant la clientèle.

Dans le cadre de nos efforts pour faire progresser notre stratégie de diversité, d'équité et d'inclusion de façon continue, nous consultons les membres de groupes d'identités diverses afin de comprendre leur expérience en milieu de travail. En 2021, nous avons tenu une série de consultations virtuelles afin d'encourager les discussions sur l'expérience en milieu de travail et l'inclusion au sein de Bell. Parallèlement aux résultats de notre enquête auprès de l'équipe Bell, nous avons analysé les commentaires afin de mettre en lumière les aspects sur lesquels nous pouvons agir, d'améliorer continuellement notre orientation stratégique et d'adopter les meilleures pratiques.

### Représentation de la diversité de genre au conseil de BCE (en %)<sup>1</sup>



### Représentation de la diversité de genre à la haute direction (en %)<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Depuis l'assemblée générale annuelle des actionnaires de BCE tenue le 29 avril 2021, la représentation de la diversité de genre est de 38 % des membres de notre conseil non dirigeants et de 36 % de tous les membres de notre conseil sont des femmes, ce qui dépasse notre objectif. Dans le cadre de notre objectif continu de promouvoir et de cultiver un environnement inclusif, nous avons remplacé les références à des femmes membres du conseil d'administration et de la haute direction par des références à des membres issus de la diversité de genre, qui regroupent les femmes et les personnes s'identifiant à un genre autre qu'homme ou femme. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

<sup>2</sup> Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée.

## Diversité de l'effectif (en %) GRI 405-1

Groupes d'employés	EFFECTIF				HAUTE DIRECTION <sup>1</sup>			
	2020 DMT <sup>2</sup>	2021 <sup>3</sup>	2020	2019	2020 DMT <sup>1</sup>	2021 <sup>3</sup>	2020	2019 <sup>3</sup>
Femmes	34,5	<b>33,9</b>	34,0	32,7	34,1	<b>32,8</b>	31,9	31,5
Minorités visibles <sup>4</sup>	24,1	<b>21,7</b>	22,4	21,3	24,3	<b>13,9</b>	14,1	9,9
Personnes ayant un handicap <sup>4</sup>	9,8	<b>5,1</b>	5,1	4,3	8,5	<b>3,6</b>	3,7	2,1
Autochtones <sup>4</sup>	2,7	<b>2,5</b>	2,5	2,5	2,4	<b>1,5</b>	1,5	0,7

## Diversité de genre aux différents échelons de direction au 31 décembre 2021<sup>3</sup> GRI 405-1

FEMMES OCCUPANT LES FONCTIONS SUIVANTES	2021	2020	2019
Membres de la haute direction (excluant le chef de la direction)	23 %	21 %	15 %
Premières vice-présidentes	29 %	25 %	20 %
Vice-présidentes	37 %	36 %	37 %
Directrices	36 %	36 %	34 %
Membres de la direction (sous l'échelon de direction)	38 %	38 %	37 %

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 chez Bell, selon l'effectif en décembre 2019. Les données sont communiquées à Bell par le gouvernement canadien et sont basées sur les données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2016 et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Il s'agit des renseignements les plus récents sur le sujet.

3 À partir de 2021, la date de déclaration a été modifiée au 31 décembre. En 2019 et 2020, la date de clôture était le 31 janvier.

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

## RÉSULTATS EN 2021

Grâce à notre stratégie de diversité, d'équité et d'inclusion et au taux élevé d'identification volontaire de 83 %, notre compréhension de la représentation des membres de minorités visibles, des Autochtones et des personnes ayant un handicap au sein de notre effectif s'est considérablement améliorée. 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 en quête d'équité.

Dans le cadre de l'engagement de Bell de lutter contre le racisme et la discrimination tout en créant un milieu de travail diversifié et inclusif, et en plus de l'établissement de cibles de représentation des communautés PANDC, Bell a également créé des partenariats avec les principaux organismes PANDC, en mettant sur pied des événements et en offrant des ressources pour favoriser un milieu de travail diversifié et inclusif. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre fiche d'information [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#).

Bell a à cœur de favoriser des relations positives avec les peuples et communautés autochtones. C'est pourquoi elle a mis en œuvre d'importants projets d'infrastructures et a fait part de recommandations à la Commission de vérité et réconciliation du Canada. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre fiche d'information [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#).

Bell s'est engagée à cultiver le talent des femmes dans son bassin de futurs leaders, que ce soit par le mentorat, l'encadrement ou le parrainage, ainsi qu'à mettre l'accent sur les femmes dans le cadre de la planification de la relève et du programme de développement des talents de prochaine la génération de Bell. La prochaine génération de femmes leaders participe déjà à des programmes structurés d'apprentissage et de perfectionnement à l'échelle de l'entreprise ainsi qu'à des programmes sur mesure visant à accélérer leur avancement et à leur permettre de bâtir une forte image de marque personnelle, d'établir un réseau et de développer des compétences en leadership. De plus, plusieurs initiatives et partenariats sont en place pour soutenir la mobilité professionnelle et la mobilisation, notamment le projet [Judy](#), le [Projet des Protégées](#) et le [programme de mentorat](#). Chez Bell, les femmes sont des pionnières, des leaders et des actrices du changement qui ont un impact significatif sur tous les aspects de nos activités et qui changent la donne à l'échelle de notre entreprise, de notre industrie et de nos communautés. Nous sommes fiers de l'évolution continue de nos



## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

### > Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

## Clients

## Communauté et société

## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

programmes, de notre solide bassin de talents et des avancées majeures réalisées aux postes de direction clés. Au cours des deux dernières années, la représentation des femmes a augmenté de 8 % au sein de la haute direction et de 9 % à la vice-présidence exécutive.

Dans le cadre de nos efforts renouvelés pour mettre en lumière les pratiques inclusives, nous nous sommes dotés de nouvelles lignes directrices et de modèles pour les membres de l'équipe en matière de langage non genré afin de leur permettre de mettre à jour leur signature électronique, leurs renseignements dans le répertoire et leur insigne d'identité (pour les employés du commerce de détail). Depuis le lancement de cette initiative, plus de 1 000 membres de l'équipe ont mis à jour leurs renseignements dans le répertoire et 400 membres ont suivi notre formation sur les pratiques inclusives conçue en partenariat avec [TransFocus Consulting](#). Cette formation a été très bien accueillie, comme en témoigne le taux de satisfaction à son égard de 92 %.

Par ailleurs, nous avons tenu en 2021 des séances données par un instructeur sur l'importance d'utiliser un langage inclusif, c'est-à-dire d'utiliser au quotidien des mots qui sont respectueux de tous. Ces séances nous ont montré comment utiliser la langue de façon plus intentionnelle et comment commencer à créer un environnement plus inclusif pour tous.

L'incidence de ces efforts soutenus se répercute dans les résultats du sondage annuel de l'équipe Bell : en 2021, 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, capacité, etc.) peuvent réussir dans l'entreprise.

Bell collabore avec les principaux organismes axés sur la diversité et l'inclusion afin de permettre aux membres de l'équipe d'accéder à des événements partenaires, à du mentorat, à du réseautage et à d'autres ressources en développement professionnel, notamment [Ascend Canada](#), le [Centre canadien pour la diversité et l'inclusion](#), [Catalyst](#), le Black Professionals in Tech Network ([BPTN](#)), [Indigenous Works](#), [Lime Connect](#), l'initiative [Onyx](#), [Fierté au travail](#), Les femmes en communications et technologie ([FCT](#)) et Women in Tech ([WIT](#)).



## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

## Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

## Clients

## Communauté et société

## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

## PRIX ET RECONNAISSANCE EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

En 2021, Bell a été nommée l'un des [meilleurs employeurs pour la diversité au Canada](#) pour la cinquième année de suite. Ce prix est la reconnaissance de nos initiatives réussies en matière de diversité dans divers domaines, notamment en ce qui a trait aux programmes visant les employés des groupes suivants : les femmes, les personnes autochtones, noires ou de couleur (PANDC), les minorités visibles, les personnes ayant un handicap et les membres de la communauté LGBTQ2S+.

En 2021, le programme de diversité des fournisseurs de Bell a été nommé le programme le plus amélioré par [Women Business Enterprise Canada](#), ce qui reflète notre engagement à favoriser les fournisseurs détenus par des femmes alors que nous poursuivons nos efforts pour bâtir un milieu de travail plus inclusif, plus équitable et plus accessible. Le programme de diversité des fournisseurs de Bell favorise l'inclusion active de diverses entreprises détenues et gérées par des femmes, des minorités visibles, des Autochtones, des membres de la communauté LGBTQ2S+, des anciens combattants et des personnes ayant un handicap.



En 2021, Bell a été nommée entreprise de l'année par le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council ([CAMSC](#)) en raison de son soutien de la diversité des fournisseurs et de la promotion des fournisseurs détenus par des Autochtones et des minorités visibles. CAMSC met en œuvre une vaste gamme de programmes et de services pour aider les fournisseurs détenus par des membres des communautés PANDC à avoir un meilleur accès aux occasions offertes par de grandes entreprises.

Bell Canada a également été désignée comme l'un des [100 meilleurs employeurs du Canada](#) (2021), l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes (2021), l'un des meilleurs employeurs de Montréal (2021) et l'un des employeurs les plus favorables à la famille au Canada (2021). Elle a aussi reçu le prix spécial pour la responsabilité sociale en matière de recrutement dans le cadre du programme [TalentEgg](#) (2021) en reconnaissance de son engagement à favoriser un milieu de travail inclusif pour tous les employés.

Pour en savoir plus sur les membres de notre équipe ayant reçu une reconnaissance et des prix pour la diversité, consultez nos fiches d'information [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#) et [Programme de reconnaissance pour les membres de l'équipe](#).



**« Les groupes d'employés issus de la diversité de Bell travaillent à faire connaître les différentes cultures à l'échelle de la société, à favoriser l'embauche de talents issus des communautés PANDC et à soutenir le développement professionnel des membres de l'équipe. »**

Axel Ntakaburimvo Ndayiragije, gestionnaire principal, Exploitation des centres d'appels, Montréal, Québec

Détenteur d'un baccalauréat en génie industriel de Polytechnique Montréal, Axel souhaitait continuer à apprendre et a vu une occasion de le faire chez Bell. Au cours de ses trois premières années chez Bell, alors qu'il faisait partie du programme des nouveaux diplômés, Axel a occupé cinq postes différents dans divers secteurs, notamment ceux des activités sur le terrain et de l'analyse de données. Après avoir participé à un panel de discussion dans le cadre du Mois de l'histoire des Noirs, Axel a eu l'idée de se joindre au réseau des professionnels noirs de Bell, un groupe de ressources pour les employés créé en 2018. Inspiré par la mission du groupe, Axel est d'abord devenu responsable de la gestion de projets, pour ensuite assumer les fonctions de responsable de l'inclusion et de l'évaluation. Les activités du réseau des professionnels noirs de Bell sont un exemple parmi tant d'autres qui illustrent les efforts continus de la société pour aligner sa stratégie d'entreprise et ses politiques de ressources humaines sur ses objectifs de diversité et d'inclusion.

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

➤ Recrutement de talents diversifiés

Santé et sécurité

## Recrutement de talents diversifiés

GRI 401-1

Nous continuons de réussir dans un marché très concurrentiel, et il est important que l'environnement professionnel en constante évolution de Bell attire une variété de talents. Afin d'avoir accès aux meilleurs talents, nous menons diverses initiatives qui contribuent à créer une communauté de chercheurs d'emplois, en nous employant à attirer et à embaucher des candidats de diverses origines représentatifs de notre clientèle et des collectivités où nous exerçons nos activités.

En 2021, nous avons reçu près de 350 000 candidatures et embauché plus de 7 800 nouveaux membres de l'équipe, soit une augmentation plus de 2 900 par rapport à 2020. À l'interne, plus de 2 800 employés ont été promus à de nouvelles fonctions au sein de l'entreprise.

Cette augmentation des embauches découle de notre objectif d'améliorer notre présence en ligne afin d'avoir un meilleur lien avec les candidats. En 2021, Bell a investi dans un nouveau site Web de recrutement plus convivial et personnalisé pour les candidats qui permet à Bell de mieux se positionner comme employeur de choix en donnant aux candidats un aperçu de ce qu'est la vie chez Bell. Nous avons également poursuivi nos initiatives de recrutement sur les réseaux sociaux, lesquelles ont contribué à générer 273 000 abonnés sur LinkedIn, 74 000 abonnés sur Twitter et 30 000 abonnés sur Instagram. Notre stratégie en matière de médias sociaux nous permet de nous concentrer non seulement sur l'emploi, mais aussi sur les histoires de notre communauté #ÉquipeBell et du travail incroyable qu'elle accomplit à l'échelle du pays. Cette année, l'activité sur nos plateformes sociales a généré 385 publications sur les réseaux sociaux, plus de 2 450 000 impressions et près de 40 000 clics sur le contenu.

En 2021, Bell a continué de miser sur l'embauche de personnes issues de groupes sous-représentés en annonçant des possibilités d'emploi et en participant à des événements et des programmes axés sur la carrière avec des organismes qui nous ont mis en contact avec des talents diversifiés à fort potentiel, notamment : [Black Professionals in Tech Network](#), [l'Institut national canadien pour les aveugles](#), [Embauchez Diversité](#), [JVS Toronto](#), [Lime Connect](#), le [Réseau pour l'emploi des conjoints des militaires](#), [Onyx](#), [Fierté au travail Canada](#), [Les femmes en communications et technologie](#), et un certain nombre d'autres groupes d'étudiants axés sur la diversité. Bell est également un partenaire fondateur de Career Edge, qui permet de recruter partout dans le monde des personnes handicapées et des professionnels talentueux qui possèdent une formation. 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. Grâce à toutes ces initiatives ainsi qu'à nos partenariats existants et nouveaux, nous avons embauché davantage de candidats s'identifiant comme femmes, membres de communautés PANDC (personnes autochtones, noires ou de couleur) et personnes ayant un handicap en 2021 qu'en 2020. Ces efforts ont valu à Bell d'être désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité pour la cinquième année de suite.

Par ailleurs, Bell travaille activement à aider les réservistes et les anciens combattants canadiens, ainsi que leurs conjoints, à découvrir des occasions professionnelles au sein de notre entreprise. Bell embauche en priorité les réservistes et anciens combattants canadiens qualifiés dans tous ses secteurs d'activité, poursuivant ainsi une longue et fière tradition de soutien envers les membres des Forces armées canadiennes. De plus, tous nos recruteurs reçoivent une formation pour comprendre les façons dont les compétences des membres des forces armées peuvent être transférables, pour percevoir les avantages d'embaucher un de ses membres et pour les soutenir tout au long du processus de recrutement. Depuis 2013, Bell a embauché plus de 515 réservistes, anciens combattants et conjoints. Bell est également un partenaire du Réseau pour l'emploi des conjoints des militaires. Ce réseau soutient le développement de carrière durable chez les conjoints de militaires, et accompagne les familles de militaires en plus de les aider à devenir financièrement stables et satisfaites, ce qui contribue directement à l'efficacité opérationnelle des Forces armées canadiennes.

Pour l'embauche d'étudiants et de candidats en début de carrière, notre équipe innovante de recrutement universitaire a fonctionné de façon virtuelle pour la deuxième année de suite. En 2021, nous avons tenu quatre expériences virtuelles de recrutement de nouveaux diplômés et d'étudiants, une série d'événements de recrutement en ligne qui ont eu lieu de septembre à octobre. Cette expérience entièrement virtuelle nous a permis de joindre près de 166 écoles au Canada, et nous avons reçu plus de 18 000 candidatures pour les postes de récents diplômés et de stagiaires. Bell a été de nouveau désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre fiche d'information [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#).

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

> Santé et sécurité

## Santé et sécurité 3 8

La santé et la sécurité sont toujours au centre des préoccupations de toute l'équipe Bell, alors que nous continuons de concevoir des programmes pour éliminer les dangers et atténuer les risques.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI: 103

Les mesures de santé et de sécurité sont importantes, car elles assurent le bien-être des membres de notre équipe et de nos clients. Il est également logique, d'un point de vue commercial, de se préoccuper de la santé et de la sécurité. Par contre, négliger cet aspect peut entraîner le départ de membres de l'équipe, des poursuites judiciaires, une augmentation des coûts et une baisse de la rentabilité.

### CE QUE NOUS FAISONS

Bell est déterminée à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire où les membres de l'équipe peuvent se présenter en sachant qu'ils font partie d'une équipe pour laquelle la santé et la sécurité ne sont pas une simple option : elles font partie intégrante des 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 de concevoir des programmes pour éliminer les dangers et atténuer les risques.

### SYSTÈME DE GESTION

Le système de gestion de la santé et de la sécurité au travail de Bell est conforme à la norme ISO 45001, et toutes nos unités d'affaires ont nommé un coordonnateur en santé et sécurité. Cette structure vise à assurer la conformité avec des exigences opérationnelles et la production de rapports destinés à l'équipe de gouvernance en santé et sécurité. GRI: 2018 403-1

En collaboration avec les membres de l'équipe et les représentants syndicaux, nous avons mis sur pied des comités de santé et de sécurité locaux ainsi qu'un comité de santé et de sécurité de l'entreprise pour nos activités à l'échelle du Canada. Conformément aux exigences réglementaires, ces comités comprennent des représentants des fonctions opérationnelles et administratives, et ils se réunissent régulièrement pour discuter des défis en matière de santé et de sécurité en plus de réaliser des inspections des lieux de travail. L'équipe responsable de la santé et sécurité collabore également avec ces comités pour la création et la mise en œuvre de programmes de prévention. GRI: 2018 403-4

### PRÉVENTION

Nous maintenons l'accent sur la prévention en améliorant sans cesse nos procédures d'identification des dangers et d'évaluation des risques liés aux différents postes de l'entreprise. Nous créons des synergies et harmonisons nos pratiques dans tous les secteurs d'activité de Bell, tout en développant les programmes de santé et de sécurité lorsque nous faisons l'acquisition de nouvelles divisions d'affaires de Bell. GRI: 2018 403-2

En 2021, nous avons poursuivi nos efforts pour atténuer les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur nos activités. Ces initiatives comprennent notamment l'élaboration de protocoles de retour au travail, la surveillance du respect des mesures liées à la COVID-19 sur les lieux de travail ainsi que le partage de matériel de référence sur l'ergonomie et l'offre de formations aux employés travaillant de la maison.

Notre indice global de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail en 2021 était de 1,12<sup>1</sup>, en baisse par rapport à celui du secteur d'activité (1,24). Le nombre total de signalements en lien avec la santé et la sécurité a diminué de 3,2 % d'une année à l'autre. GRI: 2018 403-9

Cette baisse est essentiellement attribuable au fait qu'un plus grand nombre de membres de l'équipe travaillent de la maison ainsi qu'à la mise en œuvre d'une série de mesures opérationnelles et d'atténuation des risques. Les mesures opérationnelles consistent notamment à faire ressortir les plans d'intervention – par exemple, des observations et inspections mensuelles – ainsi que l'évaluation des dangers présents sur les lieux de travail, les programmes de mieux-être et de nombreuses communications liées aux pratiques sécuritaires en milieu de travail. La sensibilisation continue aux questions de santé en général en raison des messages de santé publique au sujet de la pandémie de COVID-19 a également contribué à maintenir un niveau de vigilance accru.

<sup>1</sup> Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe ✓

Expertise et engagement

Bien-être des employés

Valeurs environnementales

Formation et perfectionnement

Rémunération globale

Engagement des membres de l'équipe

Diversité, équité et inclusion

Recrutement de talents diversifiés

> Santé et sécurité

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

★ Cible : Présenter notre indice de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail chaque année

Chez Bell, la santé et la sécurité des membres de notre équipe est notre priorité absolue depuis 142 ans, et nous continuons de faire tout en notre pouvoir pour prévenir les accidents liés au travail. Malheureusement, un accident du travail survenu en 2021 a occasionné un décès. Dans ce cas en particulier, un technicien de Bell a été électrocuté après être entré en contact avec les lignes électriques à haute tension d'une société de services publics. Immédiatement après l'accident, notre équipe a entrepris un examen exhaustif du programme de sécurité électrique de Bell, a actualisé notre programme de formation et a redonné une formation sur la sécurité aux techniciens sur le travail à proximité de lignes électriques. Emploi et Développement social Canada (EDSC) n'a pas terminé son enquête, mais a indiqué être satisfait de notre plan.

Pour obtenir plus de détails sur nos programmes de santé et de sécurité, veuillez consulter la fiche d'information [Santé et sécurité](#) qui se trouve sur notre site Web.



Chez Bell, la santé et la sécurité des membres de notre équipe sont une priorité absolue, et nous nous efforçons de prévenir tout accident de travail. Nous assurons notamment la sécurité sur les sites en faisant appel à des surveillants de sécurité.



CLIENTS

# Accroître l'investissement pour promouvoir l'expérience client

Bell place ses clients au cœur de tout ce qu'elle entreprend. Grâce à notre programme d'accélération des dépenses d'investissement, nos efforts visant à promouvoir l'expérience client se poursuivent à un rythme soutenu. En effet, nous élargissons davantage la couverture de nos réseaux et de nos services à la fine pointe, ce qui permet aux Canadiens de communiquer entre eux et avec le monde entier à une vitesse sans précédent. De plus, nos innovations numériques facilitent la façon dont notre clientèle fait affaire avec Bell, ce qui améliore l'ensemble des expériences.

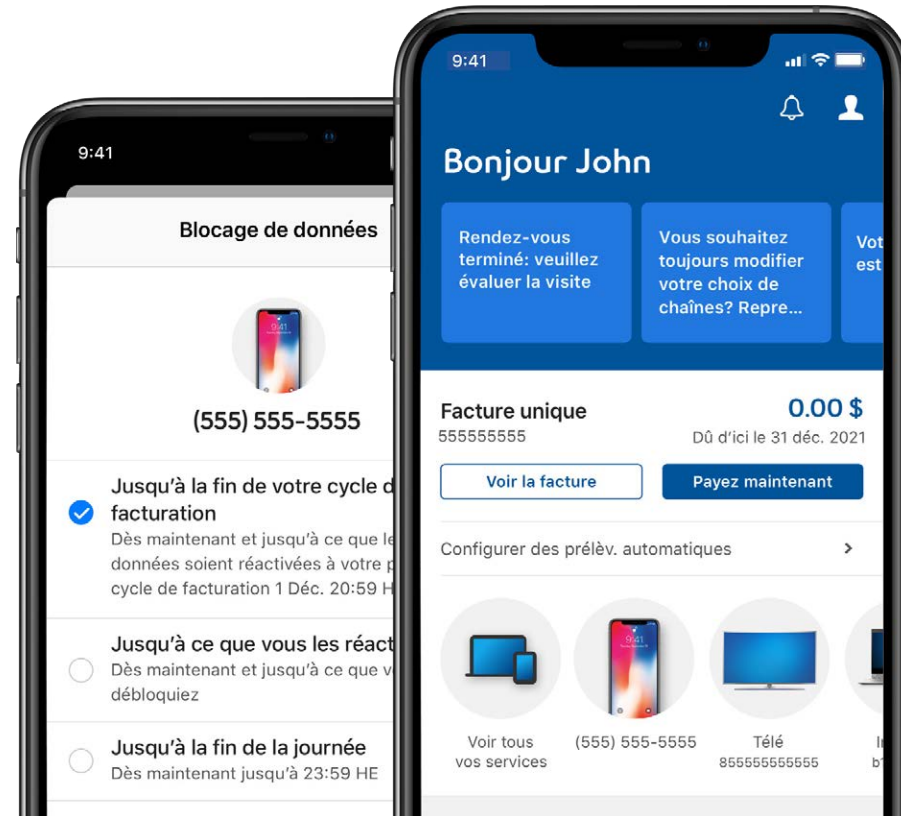
**POURQUOI C'EST IMPORTANT** GRI 103

Le marché des communications du Canada est plus dynamique et concurrentiel que jamais. La promotion de l'expérience client étant désignée comme un des impératifs stratégiques principaux dans l'ensemble de la société, chaque membre de l'équipe de Bell doit mettre l'accent sur ce qui sert au mieux les intérêts des clients dans le cadre des programmes et des initiatives importants. Ce principe contribue à augmenter et à fidéliser la clientèle alors que nous continuons de travailler sur les autres impératifs principaux : bâtir les meilleurs réseaux; stimuler la croissance grâce à des services innovateurs; offrir le contenu le plus captivant; gérer avec agilité et Investir dans notre équipe, soutenir son engagement et créer un avenir durable.

**CE QUE NOUS FAISONS**

Grâce à nos investissements accélérés dans la fibre optique, dans les services à large bande en zones rurales et dans la technologie 5G, Bell offre des réseaux et des services d'une importance primordiale pour nos clients. En parallèle, nous continuons de perfectionner les options en ligne de libre-service et de soutien en plus déployer des outils innovateurs qui utilisent l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique, ce qui permet à Bell d'améliorer la promotion de l'expérience client.

En améliorant sans cesse l'expérience client et en investissant dans les innovations en matière de services de pointe, que ce soit au chapitre de la large bande, du sans-fil, de la télévision, du contenu ou des services d'affaires, Bell attire un nombre grandissant de clients. À la fin de 2021, Bell comptait plus de 23,5 millions d'abonnés à son éventail complet de services dans les marchés résidentiels, d'affaires et de gros, dont plus de 10 millions d'abonnés aux services mobiles, 3,7 millions d'abonnés aux services Internet haute vitesse de détail et 2,7 millions d'abonnés aux services de télé.



- Aperçu de BCE
- Messages de la direction
- Mise en garde concernant les déclarations prospectives
- Qui nous sommes
- Indicateurs clés et résultats
- Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >
- Membres de l'équipe >
- Clients >
  - > Promouvoir l'expérience client
    - Les entreprises canadiennes comptent sur Bell
    - Produits et services innovateurs
    - Vie privée et sécurité de l'information
    - Contribuer à un monde meilleur
- Communauté et société >
- Économie >
- Environnement >
- À propos de ce rapport

## BÂTIR LES MEILLEURS RÉSEAUX POUR NOS CLIENTS 11

En vue d'investir plus que toute autre entreprise de télécommunications canadienne dans les réseaux évolués et les services novateurs, Bell a accru ses dépenses d'investissement pour les porter à plus de 4,8 milliards \$ en 2021, et nous avons accéléré les nouveaux déploiements du réseau de fibre optique, du service Internet résidentiel sans fil et du réseau sans fil 5G au cours de l'exercice. (Pour en savoir plus sur les avantages économiques liés à ces investissements dans les réseaux, veuillez consulter la section [Économie](#) du présent rapport.)

En 2021, Bell a accéléré les projets de construction de nouveaux réseaux entièrement optiques qui offriront des vitesses Internet de téléchargement totales jusqu'à 1,5 gigabit par seconde (Gbit/s) aux clients résidentiels et d'affaires dans les principaux centres urbains et dans plus de 50 petites collectivités rurales au Canada atlantique, en Ontario, au Québec et au Manitoba. De plus, Bell a commencé à offrir le service Internet résidentiel sans fil au Manitoba. Au total, la société a procuré des connexions à ses services Internet résidentiel sans fil et Internet pure fibre à environ 7,2 millions d'emplacements avant la fin de 2021, ce qui est directement attribuable au programme d'accélération des dépenses d'investissement annoncé plus tôt au cours de l'exercice.

Tout au long de 2021, les principaux déploiements du réseau entièrement optique se sont poursuivis sur l'île de Montréal, dans la région du Grand Toronto, à Hamilton en Ontario et à Winnipeg au Manitoba. De plus, Bell a commencé à offrir la technologie Internet la plus rapide au monde aux clients résidentiels et d'affaires dans un grand nombre de petites collectivités, notamment : Brockville, Casselman, Clarington, East Gwillimbury, Inglewood, Niagara-on-the-Lake, Pembroke, Uxbridge et d'autres endroits en Ontario; Côte-de-Beaupré, Île-d'Orléans, Rawdon, Sainte-Adèle, Saint-Honoré-de-Témiscouata et des collectivités au Saguenay-Lac-Saint-Jean au Québec; Botwood, Burin, Marystown, North West River et Sheshatshiu à Terre-Neuve-et-Labrador; Lamèque, Miscou Centre, Saint-Raphaël-sur-Mer, Haut-Shippagan, Le Goulet et Pigeon Hill au Nouveau-Brunswick; Barrington et Brass Hill en Nouvelle-Écosse; et Altona, Plum Coulee, Emerson et Morris dans la vallée de la Pembina au Manitoba. En 2021, Northwestel, filiale de Bell, a également commencé à offrir des services sur un réseau entièrement optique aux clients résidentiels et d'affaires à Dawson City, à Watson Lake et à Upper Liard au Yukon dans le cadre d'une initiative de trois ans visant à fournir un service Internet haute vitesse à 10 000 foyers et entreprises au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest (Northwestel a procuré des connexions entièrement optiques à Hay River et à Inuvik dans les Territoires du Nord-Ouest en 2020 et en 2021).

Les investissements continus de Bell dans ses services sans fil rehaussent de plus en plus la valeur globale, y compris la vitesse, la couverture et la qualité, pour les clients situés dans les milieux urbains et les zones rurales partout au Canada. Le réseau LTE de Bell étant déjà offert à plus de 99 % des Canadiens, Bell a accéléré la transition vers le réseau sans fil 5G de prochaine génération en 2021 en offrant les



connexions 5G les plus rapides et les plus efficaces du Canada à plus de 1 000 collectivités et à plus de 70 % de la population du pays avant la fin de 2021 (en hausse par rapport à 26 % à la fin de 2020). Nous tenons également à assurer la fiabilité de la connectivité au réseau et visons à atteindre un taux de fiabilité du réseau d'au moins 99,99 %. En 2021, le taux de fiabilité de notre réseau s'établissait à 99,99 %.

En plus de financer entièrement les déploiements du réseau de fibre optique, du service Internet résidentiel sans fil et du réseau 5G auprès des clients en milieux urbains et en zones rurales en 2021, Bell continue de collaborer avec tous les paliers gouvernementaux et d'autres partenaires pour déployer de meilleurs réseaux à large bande pour les consommateurs et les entreprises en zones rurales et éloignées où les coûts pour fournir un service Internet haute vitesse sont exceptionnellement élevés. Ces efforts incluent les projets appuyés par le Fonds pour la large bande universelle du gouvernement fédéral, le Fonds pour la large bande du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et divers programmes provinciaux, dont l'Opération haute vitesse, au Québec, Connexion Ontario et l'initiative Internet for Nova Scotia.



Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

> Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## RENDRE PLUS FACILE, POUR LES CLIENTS, DE FAIRE AFFAIRE AVEC BELL

En plus d'offrir des réseaux de fibre optique et sans fil primés, Bell poursuit ses efforts pour rendre plus aisée et pratique la façon dont les clients font affaire avec elle, en effectuant des investissements dans des outils de prochaine génération, inégalés dans le secteur, et en offrant des ressources aux clients.

En misant sur notre plateforme [MonBell.ca](#), notre application primée [MonBell](#), notre application [Mon compte Virgin Plus](#), notre application Lucky Mobile Mon compte et notre outil Web [Gérez mon rendez-vous](#) fort apprécié relativement aux visites de techniciens des Services extérieurs, en 2021, nous avons offert notre très populaire service [Valet de déménagement](#) aux clients dans le Canada atlantique, aidant ainsi plus de clients à transférer sans encombre leurs services Internet, de télévision et de téléphonie résidentielle d'une adresse résidentielle à une autre.

Nos applications continuent d'obtenir une reconnaissance internationale pour leur excellence en ce qui a trait au fonctionnement, à la valeur, au concept du design, à la créativité et à la convivialité, les applications Mon compte de MonBell et Virgin Plus ayant remporté les prix argent et or des Marcom Awards en 2021. De plus, l'application Mon compte Virgin Plus a été désignée comme étant la meilleure application mobile de télécommunications par la Web Marketing Association et les applications libre-service de Bell figurent parmi celles ayant les notes les plus élevées sur Google Play et Apple Store.

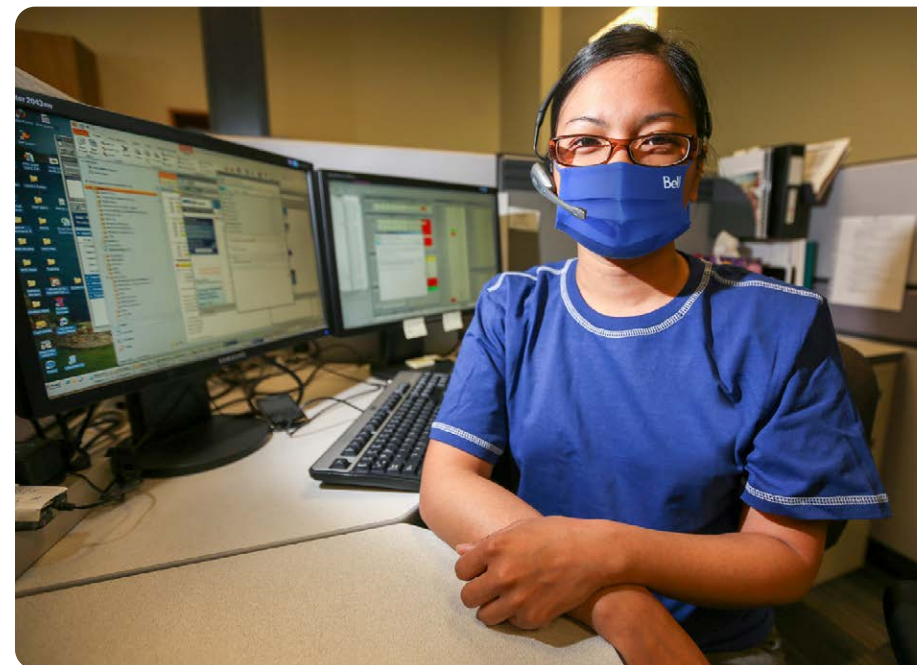
En outre, nous avons lancé l'[Outil de réparation virtuel](#) en 2021, en continuant de miser sur le succès du lancement des options d'auto-installation pour les clients en 2020. L'Outil de réparation virtuel est un nouvel outil libre-service qui permet aux clients résidentiels de l'Ontario et du Québec de diagnostiquer et de résoudre des problèmes courants liés aux services Internet, de télévision et de téléphonie dans leur foyer. Les clients peuvent aussi utiliser cet outil pour communiquer aisément avec nous au moyen de la fonction de clavardage ou par téléphone. Nos équipes de service sont en mesure d'accéder aux diagnostics de l'Outil de réparation virtuel des clients. Au besoin, les clients peuvent également utiliser cet outil pour prendre un rendez-vous avec un technicien.

En 2021, les mises à niveau additionnelles de ces plateformes libre-service incluaient l'envoi automatisé de confirmations des éléments à facturer afin d'aviser les clients des incidents qui pourraient avoir une incidence sur leurs factures ou leurs services ainsi que de nouveaux messages numériques personnalisés. Les messages numériques offrent des options de gestion des données pour les services sans fil de Bell et permettent aux clients de faire le suivi de l'état d'avancement de leurs commandes. Une nouvelle équipe de soutien spécialisée de Bell Mobilité communique maintenant avec les clients qui passent une commande afin d'assurer une expérience de livraison et de facturation sans heurt. Les clients qui changent d'idée après l'achat d'un forfait pour tablettes peuvent également modifier ou annuler facilement leur commande sans devoir parler à un agent de fidélisation, ce

qui rehausse davantage l'expérience d'achat globale. De plus, nos applications primées facilitent la gestion des forfaits de données sans fil à partager pour les clients et la mise à niveau de leurs appareils.

En outre, Bell a continué de développer des capacités en matière d'IA et d'apprentissage automatique afin d'améliorer encore plus l'expérience client. Par exemple, notre programme d'acheminement dynamique des appels relie les appels entrants des clients à un agent possédant les compétences appropriées pour optimiser l'expérience client et notre programme d'acheminement intelligent contribue à gérer les demandes de services complexes provenant de nos clients d'affaires en procurant aux agents de Bell une vue unique et unifiée du compte d'un client, ce qui accroît l'efficacité et réduit le temps de réponse pour des demandes spécifiques. De plus, Bell a recours à un programme de maintenance des câbles utilisant l'IA pour évaluer l'état des câbles de distribution et assurer que les clients ont accès à un réseau exceptionnellement fiable.

L'équipe du réseau de Bell Média a aussi recours à l'IA pour améliorer le sous-titrage et l'accessibilité du contenu. Le déploiement du sous-titrage automatisé a initialement commencé dans les chaînes CTV Calgary et CTV Vancouver en 2021, et des déploiements ont eu lieu par la suite tout au long de l'année dans d'autres chaînes partout au Canada.





Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients

> Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

Des algorithmes d'apprentissage automatique de Bell sont utilisés depuis 2020 pour détecter les appels frauduleux, ce qui permet de protéger nos clients contre des millions d'arnaques et d'appels automatisés. Première société de communications du Canada à se tourner vers cet outil innovateur utilisant l'IA, et, surtout, un outil qui continue d'évoluer au fur et à mesure que les arnaqueurs modifient leurs stratégies, Bell a empêché ses clients de recevoir plus d'un milliard d'appels frauduleux et nuisibles en 2021. Le système innovateur de Bell a reçu l'approbation finale du CRTC en décembre 2021 et continuera à être utilisé à l'avenir comme moyen efficace de prévenir les appels frauduleux et les arnaques.

### SELON LES INDICATEURS, L'EXPÉRIENCE CLIENT S'AMÉLIORE CONSTAMMENT

Indiquant que les efforts et le dévouement continus de Bell visant à promouvoir l'expérience client procurent des résultats, le dernier rapport annuel 2020-2021 de la [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision \(CPRST\)](#), le premier à tenir compte des expériences client au cours de la pandémie de COVID-19 sur un exercice complet, révèle que le nombre total de plaintes relatives à Bell a continué de diminuer pour une sixième année consécutive. Dans les faits, les plaintes déposées à la CPRST visant l'ensemble des fournisseurs nationaux ont augmenté de 9 % pour l'exercice, tandis que les plaintes visant Bell ont diminué de 8 %. Globalement, la proportion de plaintes visant Bell a poursuivi sa tendance à la baisse, diminuant de 4 % par rapport au dernier exercice. En 2021, nous avons établi une nouvelle cible visant la réduction des plaintes acceptées par la CPRST à l'avenir.

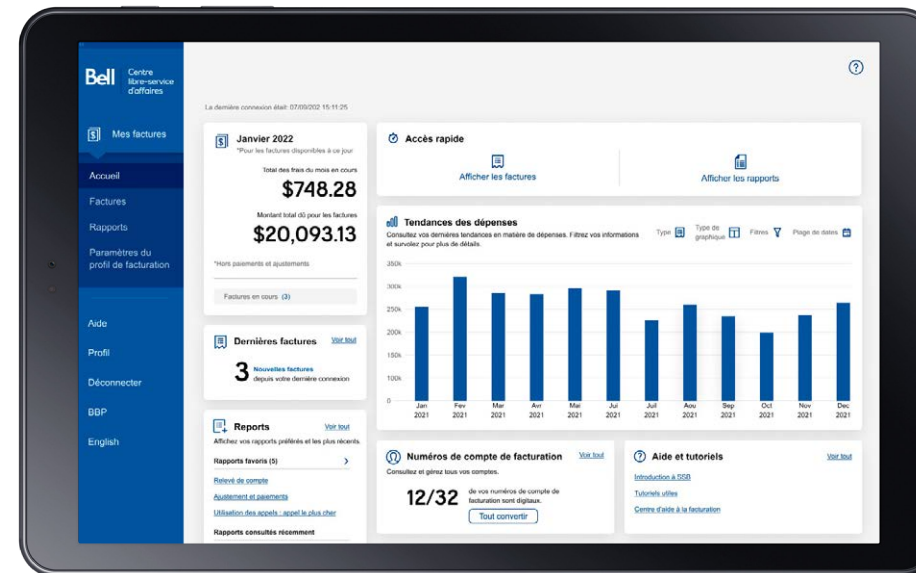
★ Cible : Réduction du nombre de plaintes acceptées par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)

### Nombre de plaintes acceptées par la commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST)<sup>1</sup>

	2019-2020	2020-2021	A/A
Total du nombre de plaintes acceptées dans le secteur	15 661	17 003	+9 %
Nombre de plaintes acceptées visant Bell	3 815	3 517	-8 %
Quote-part de Bell dans le secteur	24,4 %	20,7 %	-4 %

<sup>1</sup> Nombre de plaintes reçues à la CPRST d'après les données annuelles pour la période allant du 1<sup>er</sup> août au 31 juillet

L'augmentation continue de l'utilisation de nos outils et de nos applications en ligne témoigne de la réussite de la transition vers des solutions de services numériques intégrées, accessibles et conviviales pour les clients de Bell. En effet, actuellement, la majorité des interactions et des transactions entre Bell et nos clients sont effectuées sur nos plateformes numériques de services aux clients. Par exemple, plus de 9,6 millions de transactions libre-service (compte non tenu des paiements par carte de crédit) ont été effectuées de façon numérique en 2021 et le nombre de clients qui ont adopté les canaux en ligne MonBell et Virgin Plus ne cesse d'augmenter et a atteint 81 % et 86 %, respectivement.



Ci-dessus, un exemple du tableau de bord de facturation d'un client de Bell Marchés Affaires.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients

> Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

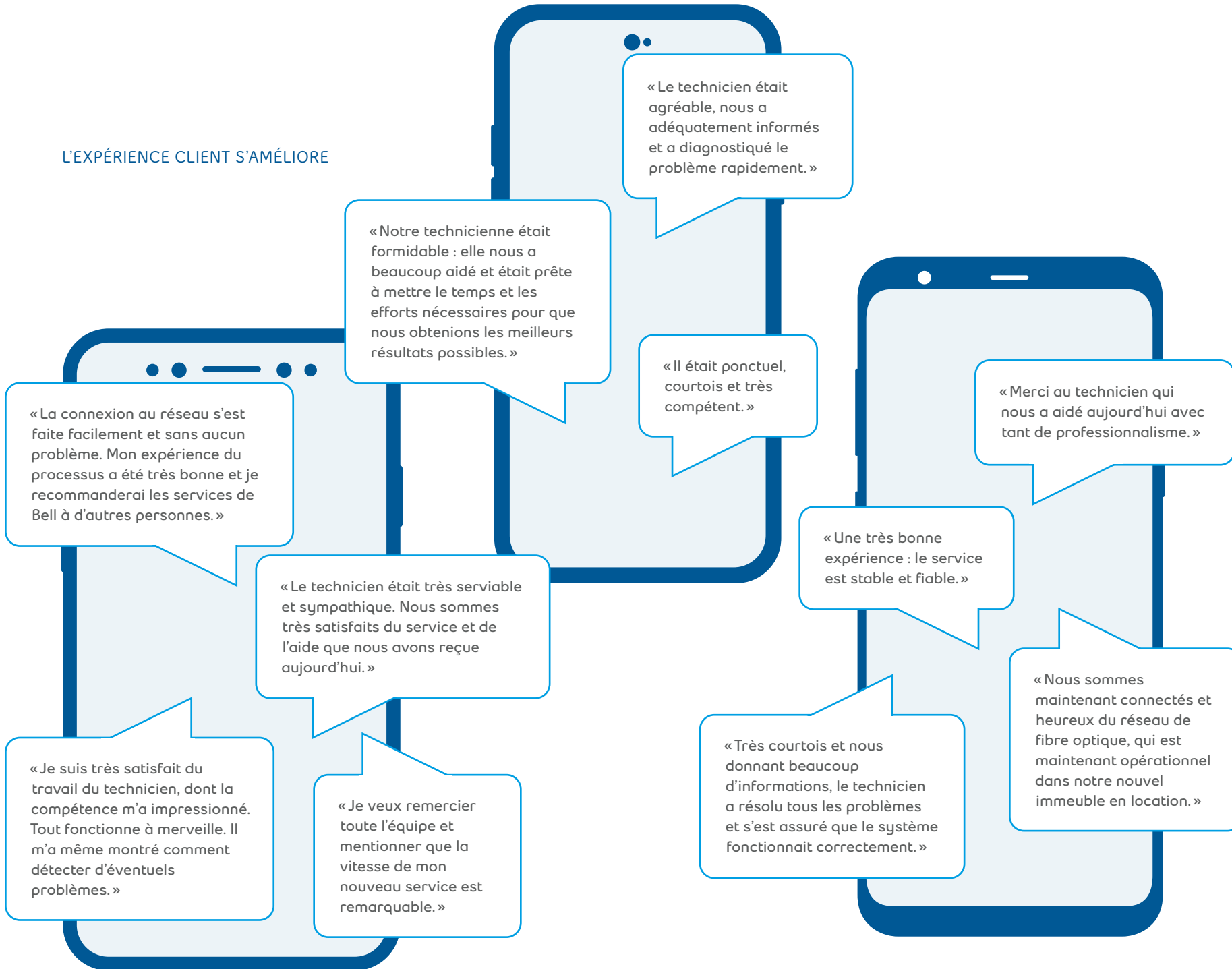
Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## L'EXPÉRIENCE CLIENT S'AMÉLIORE



Promouvoir l'expérience client

> Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

## Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Forte de ses réseaux à large bande exceptionnels et de son expertise de premier plan dans le secteur en matière de services aux grandes entreprises et aux organismes gouvernementaux du Canada, Bell continue de fournir des solutions innovatrices qui renforcent les capacités des clients d'affaires et des collectivités canadiennes, et leur permet d'atteindre leurs objectifs visant la transformation numérique.

Alors que les entreprises et les gouvernements adoptent de plus en plus l'informatique en nuage afin de favoriser l'agilité et l'innovation, Bell aide les organisations à accélérer leurs transformations numériques en offrant un soutien de bout en bout, des services professionnels et gérés supérieurs ainsi qu'un écosystème inégalé de partenariats sur le nuage grâce aux réseaux de fibre optique et réseaux 5G les plus rapides du pays.

En 2021, Bell est devenue la première société de communications canadienne à offrir VMware Cloud sur Amazon Web Services (AWS), aidant d'importants clients des secteurs privé et public à planifier, à simplifier et à gérer leurs transformations infonuagiques hybrides.

Nous travaillons également avec AWS afin de faire évoluer l'informatique de pointe multiaccès (MEC) et d'accélérer la lancée de notre réseau 5G, ce qui améliore les façons dont les clients interagissent avec les services de Bell et maximise l'efficacité de notre réseau. Ces efforts permettent de réaliser des avancées en ce qui concerne l'automatisation industrielle, les villes intelligentes, la médecine de précision et l'analytique vidéo en temps réel.

De plus, Bell a établi un nouveau partenariat stratégique avec Google Cloud qui combine notre leadership en matière de réseau 5G à l'expertise de Google dans les services multinuage, l'analyse des données et l'IA pour proposer des expériences de prochaine génération aux clients de Bell partout au pays.

Les solutions et les connaissances de premier plan dans le secteur que nous offrons à nos clients commerciaux contribuent à la promotion de l'expérience client, ce qui comprend les services pour centres de contact. En 2021, nous avons établi un nouveau partenariat avec NICE, un chef de file mondial en matière de logiciels de centre de contact propulsé par l'IA, afin d'améliorer l'accès à une solution infonuagique qui permet d'alterner entre les fonctions de clavardage, de messagerie texte et d'appels téléphoniques au cours de la même interaction. Combinée aux connexions au réseau à haute vitesse et de faible latence de Bell, cette plateforme de premier ordre permet aux centres de contact de communiquer avec les clients en tout temps et à partir de n'importe quel appareil.

Les équipes de Bell dédiées aux petites entreprises concentrent leurs efforts sur la connexion des lieux de travail en évolution, la satisfaction des besoins changeants des entreprises et l'établissement de nouvelles façons de collaborer en offrant des solutions et une expertise supérieures à plus de 600 000 petites entreprises du Canada.

Pour obtenir plus d'informations sur les mesures entreprises par Bell pour atteindre ses objectifs sur le plan social, y compris les mesures visant à améliorer l'accessibilité et à soutenir les Canadiens gagnant un faible revenu, veuillez consulter la section [Société](#) du présent rapport.



Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

> Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

## Des produits et services innovateurs qui rehaussent l'expérience client 9

Bell est à l'avant-garde des innovations qui transforment la façon dont les Canadiens se connectent entre eux, ce qui découle directement de notre vaste réseau de fibre et sans fil, et de notre collaboration avec de nombreux partenaires technologiques au Canada et dans le monde entier pour lancer de nouveaux produits et services qui créeront des expériences améliorées pour nos clients résidentiels et d'affaires.

### RÉSEAU DE FIBRE OPTIQUE ET RÉSEAU 5G : TREMPLINS POUR DE MEILLEURS OUTILS ET DES APPLICATIONS PLUS INTELLIGENTES

L'infrastructure Internet pure fibre la plus vaste du Canada et notre réseau 5G primé devenant accessibles à un nombre grandissant de Canadiens grâce à notre programme d'accélération des dépenses d'investissement, Bell offre des solutions innovatrices tant aux consommateurs qu'aux entreprises.

En 2021, Bell a continué de maximiser la connectivité des foyers en lançant la nouvelle Borne universelle 4000 auprès de tous les clients dont les services sont entièrement optiques en Ontario et au Québec. La Borne universelle 4000 utilise le Wi-Fi 6, la plus récente et la meilleure technologie Wi-Fi offerte, pour procurer des vitesses plus rapides et accroître la performance en minimisant la congestion sur les réseaux résidentiels, et ce, même lorsque plusieurs appareils sont branchés simultanément.

En vue de simplifier la vie des clients résidentiels qui cherchent à gérer leur domicile et plusieurs appareils et électroménagers intelligents, nous continuons d'élargir notre gamme de services de [Bell Maison intelligente](#). En 2021, nous avons ajouté des produits de Bright Products, comme des fiches et des lumières intelligentes, à notre portefeuille d'outils pratiques permettant d'économiser de l'énergie de Bell Maison intelligente, ce qui inclut des caméras, des sonnettes et des thermostats, que les clients peuvent contrôler à l'aide de l'application Bell Maison intelligente.

Comme 94 % de ses pylônes liés aux communications sans fil sont connectés au moyen de la fibre optique, Bell est bien placée pour offrir aux clients de nouvelles applications innovatrices utilisant le réseau 5G.

À titre de premier exemple montrant ce que la convergence des réseaux de fibre optique et 5G peut accomplir, en 2021, Bell a lancé l'[application Vision 5G RDS/TSN 5G View](#) pour regarder les matchs à domicile des Canadiens de Montréal et des Maple Leafs de Toronto, et a élargi le service par la suite afin d'inclure les matchs à domicile des Raptors de Toronto. Au moyen de plus de 80 caméras placées à l'intérieur des arénas et connectées par la fibre optique, l'application procure une expérience immersive pendant les matchs qui permet aux amateurs de contrôler l'angle de vue sur le jeu à partir de leur téléphone intelligent 5G de Bell.

De plus, nous avons lancé un projet collaboratif utilisant le réseau 5G avec TikTok Canada en vue de propulser Paint Portal, son expérience multi-utilisateur unique en réalité augmentée.

La convergence des réseaux de fibre optique et 5G crée de nouvelles occasions pour Bell de fournir aux clients d'affaires une gamme complète de solutions de bout en bout pour soutenir leur effectif, transformer leur façon d'exercer leurs activités et améliorer les services qu'ils offrent à leurs propres clients.

En 2021, Bell a conclu des ententes stratégiques avec Amazon Web Services et Google Cloud qui combinent l'informatique en nuage au MEC et au réseau 5G à très large bande et à très faible latence de Bell en vue de soutenir l'élaboration et l'utilisation d'applications innovatrices pour les expériences de jeu immersives, la médecine de précision, l'automatisation industrielle et les véhicules autonomes. De plus, Bell travaille en collaboration avec AWS et VMware Cloud afin d'offrir des solutions de logiciels-services aux entreprises clientes et aux organismes gouvernementaux.

Pour enrichir le plus important portefeuille de solutions de l'Internet des objets (IdO) du Canada, en 2021, Bell a lancé des nouvelles plateformes, y compris la [chaîne d'approvisionnement intelligente](#) pour les gestionnaires de parcs de véhicules et de chaînes d'approvisionnement. Nous avons également annoncé la conclusion d'une entente avec Esri Canada, le premier fournisseur de systèmes d'information géographique (SIG) en importance au Canada, pour créer l'[écosystème intégré de villes intelligentes de Bell](#), une solution qui combine notre réseau 5G et nos solutions de l'IdO aux capacités d'analytique en temps réel d'Esri afin d'aider les collectivités de toutes les tailles à profiter des avantages d'une connectivité évoluée, y compris une efficacité accrue des activités.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

> Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## POSITION DE CHEF DE FILE DANS LES MÉDIAS PROFITANT AUX CANADIENS

Bell Média est la plus importante société de création de contenu du Canada et possède des actifs de premier ordre dans les secteurs de la télévision, de la radio, des médias numériques et de l'affichage extérieur. Elle fournit du contenu attrayant sur diverses plateformes afin d'assurer que les Canadiens ont accès à des services de connexion, d'information et de divertissement dans les collectivités de l'ensemble du pays.

En plus des réseaux de télévision généraliste CTV et Noovo, Bell Média exploite 35 stations de télévision locales; 27 chaînes spécialisées, dont les chaînes chefs de file en matière de sports TSN et RDS; les services de diffusion en continu CRAVE, TSN Direct et RDS Direct ainsi que des stations de radio dans tout le Canada. Bell Média est aussi un partenaire des studios Pinewood de Toronto, de Grandé Studios de Montréal, de Juste pour rire et de Dome Productions, un des plus grands fournisseurs d'installations de production en Amérique du Nord.

En 2021, CTV est demeuré le réseau de télévision généraliste le plus regardé au Canada pour une vingtième année consécutive et CTV News continue d'être la chaîne de nouvelles la plus populaire au Canada à l'échelle locale et nationale. De plus, Noovo continue de croître plus rapidement que tout autre réseau de télévision généraliste au Québec, ce qui inclut une hausse de 18 % de son auditoire à l'heure de grande écoute à l'automne 2021.

Les chaînes de télévision spécialisée de langue anglaise de Bell Média, notamment CTV Comedy Channel, CTV Drama Channel, CTV Life Channel, CTV Sci-Fi Channel et Discovery, continuent d'attirer un auditoire considérable, ayant établi de nouveaux records de cotes d'écoute en 2021. Pour ce qui est de l'auditoire de langue française, les chaînes de télévision spécialisée de Bell Média se sont classées au premier rang à l'automne 2021, la solide performance de Canal D, de Canal Vie et d'Investigation ayant permis à six chaînes de figurer parmi les 10 chaînes les plus regardées, et les productions originales de Canal Vie occupant les quatre meilleures positions.

Les chaînes et les sites de nouvelles de tête [CTVNews.ca](https://www.ctvnews.ca), [CP24.com](https://www.cp24.com) et [BNNBloomberg.ca](https://www.bnnbloomberg.ca) ainsi que les applications connexes continuent de connecter les Canadiens d'un océan à l'autre aux diffuseurs de nouvelles les plus respectés du Canada, en tout temps et de n'importe où, tandis que les émissions populaires W5, Powerplay et Question Period continuent d'informer les Canadiens sur les enjeux d'importance. Les expériences numériques offertes par CTV se sont améliorées davantage en 2021, grâce à l'ajout de contenu de cinq chaînes Discovery à [CTV.ca](https://www.ctv.ca) et à l'appli CTV, ce qui ajoute plus de 5 000 heures de séries, de documentaires et d'autres émissions originales.

En 2021, Bell Media a lancé Noovo Info, qui met en vedette une équipe de journalistes de télévision, de radio et de médias numériques réputés qui assurent la couverture de l'actualité partout au Québec. En parallèle, les canaux numériques CTV Throwback et CTV Movies ont accru l'accès des Canadiens au contenu sur demande diffusé en continu de [CTV.ca](https://www.ctv.ca) et de l'appli CTV, tandis que la plateforme numérique [Noovo.ca](https://www.noovo.ca) a également accru l'accès au contenu des chaînes spécialisées de langue française de Bell Média, y compris Canal Vie, Canal D, Z, VRAK et Investigation.



## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

## Clients

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

> Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

## Communauté et société

## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

TSN, le réseau spécialisés dans les sports le plus regardé au Canada, et RDS, le premier réseau francophone spécialisé dans les sports, sont toujours offerts sur demande par l'intermédiaire des services de diffusion en continu innovateurs TSN Direct et RDS Direct, et les deux chaînes occupaient une place dominante dans le lancement des applications innovatrices Vision 5G RDS/TSN 5G View en 2021. TSN est rentrée dans l'histoire en 2021 à la suite de la présentation d'un match des Raptors de Toronto par une équipe de radiodiffusion entièrement composée de femmes, une première pour la NBA.

Crave, notre service de diffusion de vidéo en continu bilingue, a poursuivi sa croissance en 2021, dépassant les 2,9 millions d'abonnés et continuant d'offrir du contenu de qualité supérieure de HBO, de Showtime et de Starz, et du contenu original de Crave ainsi que des milliers d'heures de contenu de langue française.

À titre du plus important radiodiffuseur du Canada, Bell Média contribue à informer et à divertir les Canadiens en proposant 215 chaînes musicales y compris 109 stations de radio autorisées dans 58 marchés partout au Canada, qui font toutes partie de la marque et du service de diffusion en continu iHeartRadio.

Bell Média continue d'établir des partenariats avec de nombreux organismes afin de soutenir l'industrie de la production de contenu au Canada, notamment les initiatives avec le TIFF, Reelworld, le Festival de films Cinemania, les Rendez-vous Québec Cinéma, le Festival du film international de Montréal (RIDM) au Québec, le BIPOC TV & FILM, Inside Out, ImagineNATIVE, Hot Docs, le Banff World Media Festival, le Reel Asian International Film Festival, Content Canada, le National Screen Institute et beaucoup d'autres.

En outre, Bell a conclu une nouvelle entente avec Xandr en 2021 pour offrir la première plateforme numérique libre-service du Canada aux annonceurs, ce qui rend la collaboration avec Bell encore plus facile pour les annonceurs et les autres parties prenantes. Ce partenariat est un autre exemple de la façon dont nous continuons de rehausser les expériences client pour les consommateurs et les entreprises.

Pour obtenir plus d'informations sur les investissements de Bell dans le secteur des médias au Canada, y compris le contenu canadien, veuillez consulter la section [Économie](#) du présent rapport et la fiche d'information sur [l'éthique dans le secteur des médias](#). SASB: SV-ME-260a, SV-ME-270a, SV-ME-520a

## DE LA TÉLÉ À L'AVANT-GARDE

En tant que chef de file en matière d'expériences télévisuelles innovatrices au Canada, nous continuons d'offrir aux clients un contenu des plus attrayants sur la plateforme de leur choix.

En 2021, Bell a offert l'innovatrice [application Télé Fibe](#) aux clients du Manitoba pour la première fois. L'application primée comprend des fonctions permettant de mettre sur pause les émissions en direct et de les faire rejouer, et en plus les fonctions Téléchargez et partez et Rejouer, qui permettent aux clients de regarder les dernières nouvelles, les émissions de sports et les émissions de télévision populaires en direct au moment souhaité sans oublier Crave et des films et des séries sur demande d'autres services sur leur tablette, leur téléphone intelligent ou leur ordinateur portable. De plus, les clients peuvent utiliser l'application pour regarder les émissions sur leur téléviseur au moyen du Lecteur Bell, de l'Apple TV, d'Amazon Fire TV ou de Google Chromecast.

En 2021, Bell a aussi lancé Crave Mobile qui donne aux clients la possibilité d'accéder à la sélection de contenu inégalée du service de diffusion en continu sur un appareil mobile unique et Crave Total, qui permet l'utilisation du service par plusieurs utilisateurs sur divers écrans. De plus, le programme Doux Paiement de Virgin Plus permet aux membres d'obtenir avec simplicité un nouvel appareil (un téléphone intelligent ou une tablette) sans aucun acompte dans le cadre d'un contrat de 24 mois.



Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients ▾

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

> Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## SERVICES DE VENTE AU DÉTAIL ET NOUVEAUX APPAREILS MOBILES

En 2020, Bell a élargi le groupe de détaillants offrant les services sans fil à faible coût de [Lucky Mobile](#) et de [Virgin Plus](#), et a lancé les [Avantages Bell @ La Source](#) en 2021, un nouveau programme qui propose aux clients résidentiels et aux petites entreprises clientes des offres exclusives et donne un accès privilégié aux nouveaux produits lorsqu'ils sont offerts. De plus, le programme Doux Paiement de Virgin Plus permet aux membres d'obtenir avec simplicité un nouvel appareil (un téléphone intelligent ou une tablette) sans aucun acompte dans le cadre d'un contrat de 24 mois.

En plus d'offrir les téléphones intelligents, les tablettes et les appareils mobiles les plus recherchés au sein du plus important réseau de distribution national de l'industrie des communications au Canada, Bell offre également la plus grande gamme de [téléphones intelligents 5G](#) des principaux fabricants, notamment Apple, Samsung, Google, LG et Motorola. Grâce au programme [Paiements intelligents Bell](#), les clients peuvent acquérir un nouveau téléphone intelligent sans aucun acompte avec les forfaits admissibles de deux ans.

## LES INNOVATIONS DE BELL RESPECTENT LES PRINCIPES DE NEUTRALITÉ DU NET SASB: TC-TL-520a.3

Le CRTC supervise le cadre réglementaire visant les fournisseurs de services Internet partout au Canada qui se livrent concurrence à l'égard de la clientèle en fonction de la qualité du service, de la vitesse, de la gamme de services et des grilles tarifaires.

En vue de veiller au respect des principes fondamentaux de neutralité du Net, et de favoriser notamment le choix des consommateurs, l'innovation et le libre échange d'idées, ce cadre, dont l'élaboration a nécessité plusieurs années, est mis en œuvre par le CRTC en vertu de la *Loi sur les télécommunications du Canada*, en plus des règles précises visant les pratiques de gestion du trafic Internet et le cadre de la différenciation des prix.

Bell est favorable à l'Internet libre et ouvert, et elle respecte toutes les exigences relatives à la neutralité du Net qu'a établies le CRTC, puisqu'elle offre aux Canadiens l'accès à un service Internet novateur de grande qualité à des tarifs concurrentiels. En ce qui concerne le contenu en ligne, Bell reconnaît qu'il existe un consensus croissant à l'égard du rôle que doivent jouer divers acteurs de l'écosystème Internet pour circonscrire le contenu illicite, non autorisé et nuisible, et elle soutient tout système régissant le contenu qui est conforme aux principes de neutralité du Net.

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

> Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

# Protection de la vie privée et sécurité de l'information

Nos clients, les membres de notre équipe et les investisseurs s'attendent à ce que nous fassions la preuve que nous recueillons les données de façon appropriée, les utilisons à des fins qui servent leurs intérêts et en assurons la protection. Notre approche de gouvernance de données englobe la protection et l'utilisation appropriée des données tout au long de leur cycle de vie, et nous considérons la gouvernance de données comme un facteur primordial à considérer dans toutes nos décisions relatives aux initiatives commerciales et aux technologies.

Le conseil de BCE a adopté une politique plus rigoureuse en matière de gouvernance de données, laquelle réunit les multiples politiques et programmes que nous avons mis en place dans les domaines interreliés de la protection de la vie privée, de la sécurité de l'information, de la gestion de l'accès aux données et de la gestion des dossiers. En 2021, nous avons offert une formation obligatoire en matière de gouvernance des données à tous les employés dans le cadre de notre programme de formation bisannuel sur le code de conduite.

## PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE GRI 418-1 SASB: TC-TL-220a.1; TC-SI-220a.1-2-3-4

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les clients sont de plus en plus conscients de l'importance de protéger leurs renseignements personnels et des préoccupations à l'égard de la vie privée en ce qui concerne leur utilisation du sans-fil, d'Internet et des services de médias. Cela a attiré l'attention des législateurs et des organismes de réglementation, et des modifications des lois sur la protection de la vie privée ont été proposées dans un certain nombre de territoires canadiens. Par ailleurs, la surveillance réglementaire dont font l'objet l'utilisation, la collecte et la divulgation des renseignements personnels s'est intensifiée au Canada. Nos efforts soutenus dans ce domaine s'inscrivent dans notre impératif stratégique visant à promouvoir l'expérience client.

### CE QUE NOUS FAISONS

Nous tenons à la confiance que nos clients nous accordent lorsqu'ils partagent leurs renseignements personnels. Nous nous efforçons d'être transparents sur nos pratiques de confidentialité et nous nous engageons à rendre compte de la manière dont nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels. Notre politique sur la protection de la vie privée décrit les informations que nous recueillons; la raison pour laquelle nous les recueillons et les utilisons et comme la façon dont le faisons; la façon dont nous pourrions demander le consentement éclairé de nos clients et le moment où nous pourrions le demander; la façon dont les clients peuvent accéder à leurs renseignements personnels et la façon dont ils peuvent communiquer avec nous s'ils ont des questions ou ressentent des préoccupations.

Chez Bell, nous tenons à la confiance que vous nous accordez lorsque vous partagez vos informations personnelles. Bell ne communiquera pas de renseignements confidentiels sur les clients aux organismes gouvernementaux sauf si la loi l'exige ou l'autorise (comme dans le cas où ces renseignements sont nécessaires à une enquête sur une infraction à la loi, à la prévention d'une fraude et à la sécurité de nos réseaux) ou dans le cas d'une situation d'urgence qui présente un risque de danger imminent pour la vie d'une personne ou l'état d'un bien. Voici notre engagement envers vous :

1. Nous nous engageons à vous rendre compte de la manière dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels.
2. Nous vous informerons de la manière dont vos informations personnelles sont recueillies, utilisées ou divulguées. Nous pouvons le faire par notre politique de protection de la vie privée, nos conditions d'utilisation ou nos sites Web.
3. Nous recueillons, utilisons ou communiquons vos informations personnelles seulement si nous avons votre consentement ou dans des circonstances où votre consentement n'est pas nécessaire (par exemple, en cas d'urgence).
4. Nous ne recueillons vos informations personnelles que de manière juste et légale. Nous limitons la collecte de vos informations personnelles aux fins qui vous ont été communiquées à l'avance.
5. Nous utilisons ou communiquons vos informations personnelles pour les raisons pour lesquelles elles sont recueillies et lorsque c'est permis ou exigé par la loi. Nous ne conservons les informations que le temps nécessaire, ou conformément à la loi.
6. Nous corrigeons vos informations personnelles lorsque vous nous informez d'erreurs ou que vous nous informez que des mises à jour sont nécessaires.
7. Nous faisons de notre mieux pour protéger vos informations personnelles et nous nous assurons que nous utilisons des mesures de protection physiques, techniques, administratives et adaptées à la sensibilité des informations. Si nous transférons vos informations personnelles à nos fournisseurs, nous nous assurons qu'elles sont protégées adéquatement.
8. Nous veillons à ce que les informations sur nos politiques et pratiques de gestion de l'information soient accessibles.
9. Nous vous donnerons accès aux informations personnelles que nous détenons à votre sujet sur demande écrite, à moins que la loi ne nous l'interdise.
10. Nous sommes disponibles pour vous écouter et vous aider. Si vous avez des inquiétudes, veuillez communiquer avec nous à [vieprivee@bell.ca](mailto:vieprivee@bell.ca).



Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

> Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

Chaque année, tous les membres de l'équipe Bell doivent relire et signer le [Code de conduite de Bell](#), qui souligne l'importance de protéger les renseignements relatifs aux clients et de les utiliser uniquement de la façon dont le permet notre politique sur la protection de la vie privée. **GRI 205-2**

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. En 2021, Bell a poursuivi ses investissements importants visant le personnel, les processus et la technologie afin de protéger les renseignements confidentiels dans le contexte de l'évolution des menaces à la cybersécurité. Dans le cadre d'une initiative plus large de l'industrie, nous avons mis en place un nouveau régime de vérification pour empêcher les numéros sans fil d'être frauduleusement transférés et utilisés pour contourner d'autres protections de sécurité et obtenir frauduleusement l'accès à des renseignements personnels. Nous fournissons aux membres de notre équipe de l'information et une formation continue sur l'importance de protéger la confidentialité des données de nos clients et des autres membres de l'équipe. L'ensemble des politiques sur la vie privée et ressources de Bell ont été centralisées dans la section de son site Web interne consacrée à la confidentialité. Cela permet à l'équipe de disposer de directives claires au sujet de ses responsabilités sur la protection des renseignements personnels. Les membres et les clients peuvent aussi poser des questions sur la protection de la vie privée et obtenir le soutien de l'équipe de la protection de la vie privée de Bell par l'entremise de notre boîte de courriels liée à la protection de la vie privée, qui fait l'objet d'une surveillance continue. De plus amples renseignements sur notre politique de confidentialité, y compris les réponses aux questions fréquemment posées, sont accessibles à [Confidentialité chez Bell](#). Vous pouvez également consulter la section du présent rapport intitulée Communauté et société.

### Nombre de plaintes fondées non résolues concernant la protection de la vie privée soumises au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

	2021	2020
Nombre de plaintes fondées non résolues concernant la protection de la vie privée soumises au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	0	0

★ Cible : 0 plaintes fondées non résolues concernant la protection de la vie privée soumises au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

## SÉCURITÉ DE L'INFORMATION **GRI 418-1 SASB: TC-TL-230a.1-2; TC-SI-230a.1-2**

### POURQUOI C'EST IMPORTANT **GRI 103**

Notre secteur est particulièrement vulnérable aux menaces à la cybersécurité, ce qui donne lieu à de nouvelles normes et réglementations. Nous devons être en mesure de détecter les risques liés à la sécurité de l'information et de prendre les mesures nécessaires à temps pour protéger notre part de marché et notre réputation. Ces efforts s'inscrivent dans notre impératif stratégique Promouvoir l'expérience client, tout en nous permettant de réduire notre exposition aux cyberattaques. Se prémunir contre les violations de données réduit aussi les risques juridiques et les coûts engagés pour régler les incidents de sécurité, ce qui s'aligne sur notre impératif stratégique Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace.

### CE QUE NOUS FAISONS

Nous nous efforçons de garder la confiance de nos clients quant à la protection de leurs données. Pour ce faire, nous avons mis en place des programmes de prévention, de détection et de correction pour gérer les menaces à la sécurité. Nous aidons à définir les pratiques de notre secteur en matière de sécurité et de gestion des risques, et nous donnons des formations à nos équipes sur la protection des données.

La position de leader que Bell occupe depuis longtemps en matière de fourniture de services de sécurité aux entreprises et organisations canadiennes est, entre autres, due à son Service géré de sécurité des solutions IdO qui aide à protéger les infrastructures de TI et les systèmes de ses clients, ainsi qu'à préserver leur sécurité lorsqu'ils adoptent des technologies IdO.

La gamme complète de services de sécurité fournis par Bell est surveillée par son Centre de gestion de la sécurité, où une équipe qui comporte plus de 190 professionnels de la sécurité accrédités s'occupe, en tout temps, de la gestion des incidents et des politiques ainsi que de la production de rapports pour tous les incidents liés à la sécurité.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

> Vie privée et sécurité de l'information

Contribuer à un monde meilleur

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport



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 100 plus grandes entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous comprenons la nécessité de protéger la position concurrentielle 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. Nous mettons également en place des contrôles et des couches de protection auxquels s'ajoutent une surveillance rigoureuse et des essais de sécurité effectués sur une base régulière.

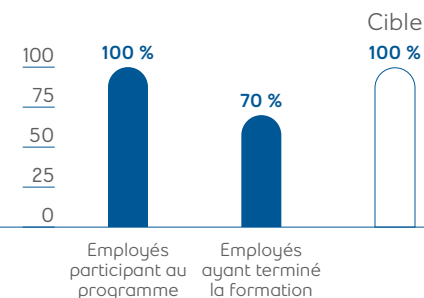
En tant que représentant du Canada à l'Information Security Forum, un organisme sans but lucratif géré par ses membres, Bell aide à la mise en œuvre et à l'élaboration des pratiques de sécurité et de gestion des risques. Nous appliquons aussi diverses normes et divers cadres de sécurité internationaux, 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](http://CCTX.ca)), 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.

## AMÉLIORATION DE LA SENSIBILISATION ET DE LA CULTURE D'ENTREPRISE EN CE QUI A TRAIT À LA SÉCURITÉ

En février 2021, nous avons lancé le programme de formation sur la sécurité de l'information (Soyez cyberavisé). Ce programme de formation comprend l'introduction à notre plateforme spécialisée Soyez cyberavisé, des simulations d'hameçonnage et quatre cours, que les membres de l'équipe doivent terminer au plus tard un an après leur inscription. En 2021, 100 % des membres de l'équipe sélectionnés participaient au programme et nous prévoyons qu'ils auront tous terminé l'ensemble de la formation d'ici la fin de 2022. Nous avons fixé la date cible pour terminer la formation en 2022, qui était auparavant fixée en 2021, afin de permettre aux membres participant au programme de terminer l'ensemble de la formation. Au 31 décembre 2021, 70 % des membres sélectionnés avaient terminé l'ensemble du programme de formation. En outre, nous avons établi comme nouvelle cible un taux de détection lors des simulations d'hameçonnage plus élevé des membres de notre équipe, avec l'objectif d'augmenter ce taux d'un exercice à l'autre. Ces initiatives favorisent le renforcement d'une culture de cybersécurité et l'accroissement de la sensibilisation aux risques liés à la cybersécurité. De plus, nous visons à harmoniser notre programme avec la norme ISO 27001 d'ici la fin de 2023.

**Cible importante : Employés ciblés qui auront terminé le programme de formation sur la sécurité de l'information Soyez cyberavisé de Bell d'ici la fin de 2022**  
Au 31 décembre 2021



- ★ Cible : 100 % des membres de l'équipe sélectionnés auront terminé le programme de formation sur la sécurité de l'information (Soyez cyberavisé) à la fin de 2022
- ★ Cible : Nous conformer à la norme ISO 27001 d'ici la fin de 2023
- ★ Cible : Améliorer le taux de détection lors des simulations d'hameçonnage d'un exercice à l'autre

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](http://Bell.ca) ainsi que la fiche d'information [Protection des données et sécurité de l'information](#) sur notre site Web. SASB: TC-TL-220a

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

> Contribuer à un monde meilleur

# Nos produits et nos services contribuent à créer un monde meilleur 2 8 9 13

Nos produits et services, qui sont utilisés par nos clients externes et dans le cadre de nos propres activités, aident à lutter contre les changements climatiques et à s'adapter à leurs répercussions, à diminuer leur incidence sur l'environnement et à améliorer la santé et la sécurité, la santé mentale et la sécurité de l'information.

## TECHNOLOGIES CONTRIBUANT À LUTTER CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET À S'ADAPTER À LEURS RÉPERCUSSIONS GRI 201-2

Nous savons depuis longtemps que les technologies de télécommunications peuvent aider à lutter contre les changements climatiques en réduisant l'empreinte carbone<sup>1</sup> de nos clients tout en améliorant leur productivité. Les technologies de télécommunications aident également à s'adapter aux répercussions des changements climatiques en contribuant à la continuité des affaires, en maintenant la fluidité du trafic automobile et en assurant l'accès aux services et aux canaux de communication en cas de phénomènes météorologiques extrêmes. 8

Voici quelques-unes de nos solutions :



La virtualisation<sup>2</sup> et l'informatique en nuage encouragent une utilisation optimale de l'espace, de l'alimentation et des ressources de refroidissement en regroupant les serveurs et le stockage, et contribuent aux efforts de continuité des activités grâce à la redondance de notre réseau.



Les 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. Les contrôles électroniques jumelés à nos réseaux de communication aident également les collectivités à s'adapter à la hausse des températures moyennes et aux canicules prolongées.



Les téléconférences<sup>3</sup> et le télétravail<sup>4</sup> améliorent la continuité des activités, comme la pandémie de COVID-19 a permis de le démontrer.



Les réseaux sociaux peuvent faciliter le covoiturage et aider à trouver d'autres solutions de transport lorsque des phénomènes météorologiques extrêmes limitent les options de transport.



La dématérialisation peut éliminer le besoin de se déplacer (p. ex. : services bancaires en ligne).

Nous entendons poursuivre le développement de solutions d'affaires, comme les services en nuage, la virtualisation et les téléconférences, qui réduisent l'empreinte carbone de nos clients ainsi que la nôtre et qui nous aident à nous adapter aux conséquences des changements climatiques.

1 Comme l'indique la [Global Enabling Sustainability Initiative \(GeSI\)](#).  
 2 Pour en savoir plus sur la virtualisation, [cliquez ici](#).  
 3 Pour en savoir plus sur les solutions de téléconférence, [cliquez ici](#).  
 4 Pour en savoir plus sur les solutions de télétravail, [cliquez ici](#).

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

> Contribuer à un monde meilleur

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

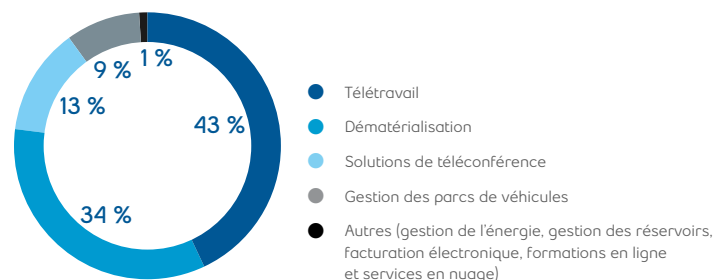
À propos de ce rapport

## L'utilisation des produits et services de Bell aide à réduire les émissions de carbone

Pour connaître notre impact net sur la charge de carbone à l'échelle planétaire, nous avons mis au point avec Groupe AGÉCO une méthodologie qui quantifie la capacité de réduction des émissions de carbone de nos produits et services. Notre analyse nous a amenés à conclure que les technologies de Bell ont permis à nos clients externes et à notre propre entreprise de réaliser une réduction des émissions de carbone de près de 1 379 kilotonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub>e) en 2020, ce qui équivaut à plus de 4,5 fois l'empreinte carbone de nos activités<sup>1</sup>.

Une nouvelle étude confirme que la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) attribuable à l'utilisation des produits et services de Bell représente 4,5 fois les émissions de GES liées aux activités de Bell qui fournissent de tels services.

### Réduction du carbone attribuable aux technologies de Bell



Cette analyse est la troisième<sup>2</sup> de ce type à être effectuée chez Bell. Cette mesure de la capacité de réduction des émissions de carbone est probablement sous-évaluée, compte tenu des hypothèses prudentes qui ont été utilisées et de la complexité du processus de collecte de données. Notre vision pour l'avenir est d'augmenter constamment le taux de réduction des émissions de carbone<sup>3</sup> grâce aux technologies de Bell en développant et en offrant des produits et des services qui permettent de réduire les émissions de carbone. Par conséquent, nous avons établi une nouvelle cible afin d'aider davantage nos clients externes et nos propres activités à réduire leur empreinte carbone en utilisant nos technologies.



★ Cible : Augmenter les économies de carbone de nos clients grâce à l'utilisation de la technologie de Bell

1 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.  
 2 Les deux premières analyses que nous avons effectuées (d'après les données de 2015 et de 2017, respectivement) visaient à quantifier le taux de réduction des émissions de carbone de Bell, qui correspond au nombre de fois que les émissions de GES réduites grâce à l'utilisation des technologies de Bell dépassent les GES émis par les activités de Bell. Dans notre troisième analyse (d'après les données de 2020), nous avons mis à jour la quantification du taux de réduction des émissions de carbone de Bell, en plus de fixer une cible et de réaliser une étude de cas sur la réduction des émissions de carbone.  
 3 Notre taux de réduction des émissions de carbone est défini comme le nombre de fois que les émissions de GES réduites grâce à l'utilisation des technologies de Bell dépassent les GES émis par les activités de Bell.

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

## Clients

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

> Contribuer à un monde meilleur

## Communauté et société




## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

Cette récente analyse confirme que nos produits et services présentent un potentiel de réduction des émissions de carbone important que nous entendons continuer à exploiter. Les avantages potentiels futurs apparaissent de surcroît plus clairement. Par exemple, selon le rapport [SMARTer2030](#) de la Global Enabling Sustainability Initiative (GeSI), d'ici 2030, le déploiement généralisé de solutions de services d'affaires pourrait faire économiser jusqu'à 10 fois les émissions de carbone du secteur. La technologie 5G joue également un rôle important dans la lutte contre les changements climatiques. D'après l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) et Accenture<sup>1</sup>, la technologie 5G facilite la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) en permettant aux exploitants de réseau d'être plus efficaces et en rendant possible la réduction accrue des émissions de carbone de la part d'autres secteurs. D'ici 2025, de 18 % à 23 % de la réduction carbone totale prévue attribuable aux technologies sans fil découlera de la technologie 5G. Avec le lancement du réseau 5G sans fil le plus rapide du Canada, Bell contribue à l'accélération de l'apport favorable de ses réseaux sur l'environnement. L'ACTS estime que, au cours de la prochaine décennie, la technologie 5G accommodera un trafic 1 000 fois supérieur à raison d'une consommation d'énergie du réseau réduite de moitié, facteur qui rehausse le potentiel qu'ont l'IdO et les autres technologies de prochaine génération de contribuer à la croissance économique durable.

### Plus grandes réductions d'émissions de carbone attribuables aux technologies de Bell en 2020

	TÉLÉTRAVAIL	DÉMATÉRIALISATION	TÉLÉCONFÉRENCES ET VISIOCONFÉRENCES
Équivalent CO <sub>2</sub>	600 kilotonnes	465 kilotonnes	185 kilotonnes
CORRESPOND À	 <b>395 000 TRAJETS AUTOMOBILES</b> ENTRE HALIFAX ET VANCOUVER	 <b>306 000 TRAJETS AUTOMOBILES</b> ENTRE HALIFAX ET VANCOUVER	 <b>467 000 VOLS</b> ENTRE HALIFAX ET VANCOUVER

La technologie 5G, qui pourra accommoder un trafic 1 000 fois supérieur à raison d'une consommation d'énergie réduite de moitié au cours de la prochaine décennie, est un facteur essentiel de la lutte aux changements climatiques<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> [Accélération de la 5G au Canada : le rôle de la 5G dans la lutte contre les changements climatiques.](#)

### RÉDUCTION DES RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES DES AUTRES ENTREPRISES GRÂCE À LA PRÉVENTION ET À LA PLANIFICATION 11 15

Les fuites d'eau de conduites principales et de canalisations entraînent des coûts élevés sur les plans financier et environnemental pour les municipalités. Compte tenu de l'usure des infrastructures, des phénomènes météorologiques extrêmes plus fréquents et des budgets restreints, une façon efficace de prévenir les pertes en eau est d'effectuer une surveillance minutieuse et continue. Une solution de détection des fuites d'eau de Bell fournit l'information nécessaire pour localiser avec exactitude les fuites d'eau, ce qui aide à réduire les pertes, à contrôler les coûts et à améliorer la durabilité. Des capteurs connectés au réseau cellulaire installés dans les réseaux d'alimentation en eau envoient des données acoustiques à un site principal où les entreprises peuvent voir l'état de la fuite et son emplacement. Cette solution permet aux villes de surveiller les conduites (p. ex., les conduites d'eau principales) en temps réel et d'éviter les pertes occasionnées par les fuites et les bris de conduites, qui entraînent des coûts considérables et des dommages collatéraux. GRI 303-1

Les solutions de gestion de parcs de véhicules de Bell peuvent doter les véhicules d'entreprises de technologies innovatrices qui procurent des gains d'efficacité. Nos technologies de suivi GPS, de diagnostic automobile et de télématique aident les entreprises, notamment, à optimiser leurs activités, à accroître la sécurité de leur parc de véhicules et à réduire les coûts. Les solutions de gestion de parcs de véhicules de Bell ne permettent pas seulement aux entreprises de vérifier l'emplacement et l'état des véhicules de leur parc. Bell propose une solution qui répond aux besoins de nos clients, tout en assurant une installation professionnelle, la coordination des projets et un soutien continu.

La chaîne d'approvisionnement intelligente, propulsée par le service Connexion intelligente IdO de Bell, est une plateforme-service qui regroupe de façon unique divers ensembles de sources de données IdO et de données opérationnelles d'entreprises sur un seul écran accessible par le centre libre-service de Bell. L'outil fournit une vue unifiée des camions, des remorques, des conducteurs et des marchandises, et constitue une seule plateforme pour toutes les solutions. Grâce à un seul tableau de bord qui indique tous les événements, les incidents et les alertes dans l'ensemble du parc de véhicules, les gestionnaires du parc de véhicules peuvent s'assurer que les marchandises se rendent à destination à temps en toute sécurité et en bon état, ce qui renforce la fidélité des clients.

Apprenez-en davantage sur la [détection des fuites d'eau](#), sur la [gestion de parcs de véhicules](#) et sur la [gestion de chaîne d'approvisionnement](#) en consultant notre site Web.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients v

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

> Contribuer à un monde meilleur

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## MISE EN ŒUVRE DES NORMES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ À L'AIDE D'OUTILS DE GESTION DES EFFECTIFS POUR NOS CLIENTS

Le respect des normes de santé et de sécurité ainsi que la prévention de la propagation éventuelle des infections dans les locaux commerciaux représentent des priorités pour les entreprises. Les solutions liées à la santé et à la sécurité de Bell aident à répondre à la demande liée à la désinfection et à la distanciation physique grâce aux outils de surveillance de l'occupation en temps réel, à l'affichage numérique dynamique et aux stations de désinfection, outils propulsés par notre réseau LTE.

Nous aidons nos parties prenantes à respecter la réglementation gouvernementale en matière de santé et de sécurité, notamment les lois canadiennes sur les travailleurs seuls, en surveillant l'emplacement et la situation des travailleurs sur le terrain en tout temps. Les solutions pour assurer la sécurité des travailleurs seuls de Bell permettent de connaître l'emplacement des travailleurs sur le terrain en tout temps au moyen d'un système GPS et d'une surveillance en temps réel en plus d'aviser les équipes d'intervention automatiquement afin d'obtenir une assistance immédiate en cas d'urgence. Grâce à cette solution, les travailleurs sur le terrain peuvent avoir l'esprit tranquille en sachant que leur sécurité fait l'objet d'un suivi en permanence, ce qui leur permet de se concentrer sur les tâches à accomplir.

De plus, Bell offre une solution de conscience situationnelle, soit une solution infonuagique pour la gestion de la main-d'œuvre qui permet aux premiers intervenants de demeurer entièrement concentrés sur leur travail en tout temps, tout en permettant aux chefs d'équipe et aux répartiteurs de mieux suivre et gérer l'ensemble de leurs activités, et ce, même lorsque les intervenants quittent leur véhicule.

Apprenez-en davantage sur nos [solutions de santé et de sécurité](#) et sur nos [outils de gestion des effectifs](#) en consultant notre site Web.

## ÉLEVER LA BARRE AU PROFIT DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

L'amélioration des réseaux se poursuit, et Bell et les autres fournisseurs de services se sont préparés au déploiement du service d'urgence 9-1-1 de prochaine génération (NG911), qui permet l'envoi de messages texte, de vidéos, d'images et d'autres données multimédias aux premiers répondants et au personnel des soins médicaux. À la suite des tests exhaustifs effectués par Bell et d'autres partenaires au cours des deux dernières années, il est prévu que le déploiement de NG911 commencera en 2022. Plus grand fournisseur de systèmes de soutien pour le service d'urgence 9-1-1 au Canada, Bell offre un soutien spécialisé bilingue et une surveillance du réseau en tout temps aux centres d'appels d'urgence dans sept provinces.

## UNE PROTECTION ACCRUE POUR LES CLIENTS CONTRE LES MENACES À LA CYBERSÉCURITÉ

La nature des cyberattaques évolue constamment et, par conséquent, les organisations ont de la difficulté à assurer leur sécurité et leur protection. Fondées sur une approche globale, proactive et intégrée, les solutions de sécurité de Bell sont conçues pour toutes les organisations exposées à des risques dont la portée et l'ampleur changent et augmentent rapidement. Bell met tout en œuvre pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des renseignements des organisations en tout temps. Comptant plus de 400 professionnels de la sécurité accrédités et expérimentés dans son équipe, Bell dispose de l'une des plus grandes pratiques de sécurité au Canada.

Les solutions d'inscription d'appareils aident les entreprises à déployer et à configurer facilement les appareils mobiles de façon rapide et simplifiée. Les solutions de sécurité de première ligne et d'inscription d'appareils offertes permettent aux organisations de déployer les appareils appartenant à l'entreprise sans devoir les configurer manuellement un à un. Ces solutions, entre autres, permettent aux utilisateurs des appareils mobiles de se connecter aux ressources de l'entreprise et permettent de mettre en œuvre les politiques, de mettre à jour les applications et de diagnostiquer les appareils à distance. Au moyen de ces outils, les organisations peuvent, à distance, effectuer le provisionnement, installer des applications, configurer des paramètres et mettre en œuvre des politiques sur plusieurs appareils à la fois. En outre, ils protègent les données des appareils, réduisent le risque de fuite de données et assurent que les dernières corrections de programme et mises à jour sont appliquées aux logiciels.

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

## Membres de l'équipe

## Clients

Promouvoir l'expérience client

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Produits et services innovateurs

Vie privée et sécurité de l'information

> Contribuer à un monde meilleur

## Communauté et société

## Économie

## Environnement

## À propos de ce rapport

Les solutions de défense contre les menaces de Bell sont des solutions de sécurité spécifiquement conçues pour fournir une protection contre les menaces qui visent les appareils mobiles d'entreprise. Elles aident à protéger les appareils des menaces au niveau du réseau, des applications et des appareils. Les entreprises peuvent détecter et analyser les cybermenaces visant les appareils mobiles, et y remédier, tout en assurant l'intégration aux plateformes de gestion des appareils existantes, en mettant en œuvre les politiques relatives à la sécurité de l'entreprise et en automatisant le processus de défense contre les menaces.

Bell est la première entreprise canadienne de télécommunications à offrir un service géré de sécurité des solutions IdO et propose un ensemble complet de fonctionnalités de sécurité des solutions IdO. En alliant les technologies de sécurité évoluées et le service de surveillance proactif en tout temps assuré par une équipe qui y est consacrée, Bell offre un service de sécurité entièrement géré qui surveille et détecte les menaces et y réagit, et aide à prévenir les cyberattaques visant les solutions IdO et la connectivité. Le Service géré de sécurité des solutions IdO vise à procurer une protection ainsi qu'une visibilité. Peu importe où sont situés les appareils IdO, cet outil de sécurité au niveau du réseau procurera une protection complète en ce qui concerne les intrusions, les antivirus et les filtres pour sites Web. Des rapports de sécurité réguliers mettent en évidence les menaces évitées et les vulnérabilités éventuelles des appareils.

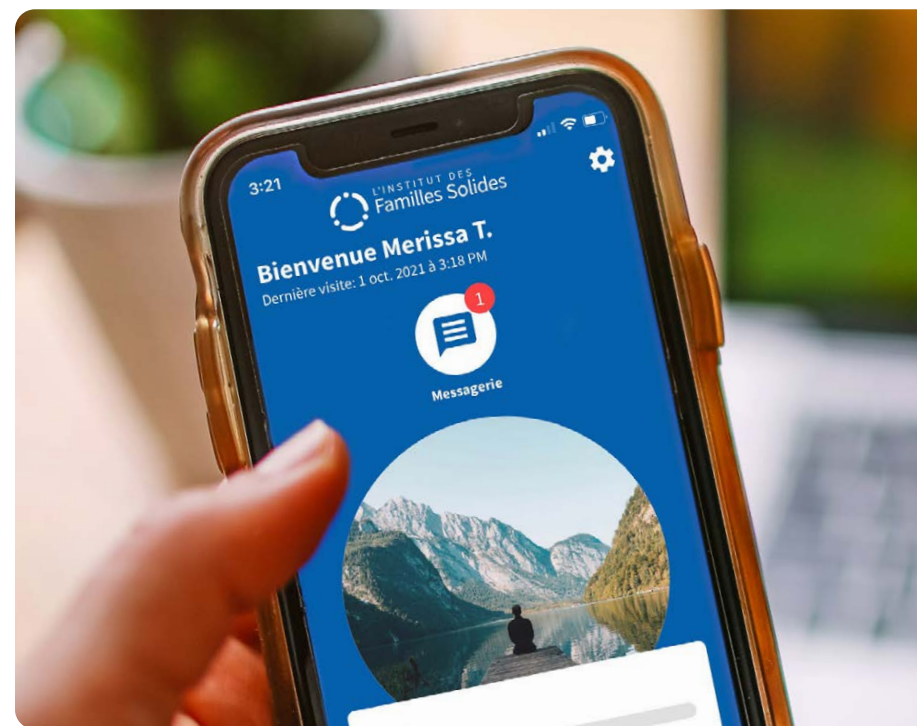
Les fournisseurs de services de communications ont depuis longtemps aidé les clients à filtrer et à bloquer les appels vocaux entrants. Cependant, Bell est allée plus loin en devenant la première société du Canada à élaborer et à utiliser un outil fondé sur l'IA pour bloquer de façon automatique et permanente les numéros reconnus par le réseau de la société comme étant frauduleux. En 2021, le CRTC a encouragé les autres fournisseurs de services à entreprendre des mesures semblables.

En novembre 2021, Bell et d'autres fournisseurs de services de l'ensemble du Canada ont déployé la nouvelle technologie antimystification STIR/SHAKEN<sup>1</sup> afin d'aider les clients à déterminer si un appel vocal entrant sur protocole Internet (IP) est légitime en affichant un crochet vert ou en envoyant un signal sonore.

<sup>1</sup> STIR (Secure Telephony Identity Revisited (nouvelle approche relative à la sécurité de l'identité de l'appelant))/SHAKEN (Signature-based Handling of Asserted information using toKENs (traitement de l'information fournie en fonction de la signature au moyen de jetons)).

## AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX PROGRAMMES DE SANTÉ MENTALE DANS LES COLLECTIVITÉS EN BESOIN

Bell Cause pour la cause et l'Institut des Familles Solides ont continué de vaincre les obstacles aux soins de santé mentale en lançant une application mobile sécurisée qui augmente la capacité de l'Institut à soutenir les gens des collectivités éloignées ainsi que les familles de militaires canadiennes vivant à l'étranger. La nouvelle application aide à répondre à la demande accrue de services de santé mentale en raison de la COVID-19 et complémente l'approche d'accompagnement à distance unique de l'Institut des Familles Solides en procurant des conseils sur les compétences et un soutien à la motivation accessibles en différé. Avec cette application, l'Institut prévoit joindre plus de 13 000 personnes supplémentaires en 2021-2022 et leur fournir des habiletés fondamentales pour gérer les enjeux qui ont une incidence sur leur santé mentale et leur bien-être.



Bell Cause pour la cause et l'Institut des Familles Solides (IFS) ont continué de vaincre les obstacles aux soins de santé mentale en lançant une application mobile sécurisée qui augmente la capacité de l'IFS à soutenir les gens des collectivités éloignées ainsi que les familles de militaires canadiennes vivant à l'étranger.



# Nous créons de la valeur pour les Canadiens depuis plus de 141 ans

Être une entreprise socialement responsable est au cœur de notre identité depuis plus de 140 ans. Par notre participation à de nombreuses chaînes d'approvisionnement, nous contribuons à la création de valeurs communes pour les collectivités et la société dans son ensemble.

## POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les investissements d'une entreprise dans ses infrastructures ont des effets sur ses parties prenantes et sur l'économie qui s'étendent au-delà de ses propres activités et sur une plus longue période. Agir en tant qu'entreprise socialement responsable est essentiel pour que les Canadiens réussissent à bâtir une société durable. Nous croyons que nous avons la chance et la responsabilité de travailler avec les gouvernements et les organismes de réglementation pour chercher à veiller à ce que les Canadiens profitent des avantages de nos réseaux et services.

## CE QUE NOUS FAISONS

Bell appuie des initiatives pionnières en santé mentale et donne l'exemple en appliquant, de façon volontaire, la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous aidons également à protéger les personnes vulnérables, en cette ère numérique, et à soutenir le tissu culturel de notre pays. Nous investissons plus que toute autre entreprise de communications au Canada dans nos réseaux et services de pointe qui tissent les collectivités et favorisent le succès des collectivités et de la société dans son ensemble au Canada.



- Aperçu de BCE
- Messages de la direction
- Mise en garde concernant les déclarations prospectives
- Qui nous sommes
- Indicateurs clés et résultats
- Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >
- Membres de l'équipe >
- Clients >
- Communauté et société v
  - > Créer de la valeur pour les Canadiens
    - Santé mentale
    - Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion
    - Communauté
    - Société
- Économie >
- Environnement >
- À propos de ce rapport



## Santé mentale

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 autres 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 des membres de l'équipe Bell parce qu'elles reflètent leurs valeurs profondes. En 2021, Bell a versé 21,7 millions \$ sous forme d'investissements dans la communauté<sup>1</sup>.

- ★ Cible : 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

### BELL CAUSE POUR LA CAUSE GRI 203-2 10



Depuis son lancement en septembre 2010, Bell Cause pour la cause s'est associée à plus de 1 300 organismes qui fournissent du soutien et des services en santé mentale partout au Canada, dont des hôpitaux, des universités, des organismes locaux de services à la communauté et d'autres organismes axés sur les soins et la recherche.

Cette année, la campagne de la Journée Bell Cause pour la cause est demeurée axée sur les mesures à prendre pour encourager les Canadiens à rester à l'écoute, à poursuivre la conversation et à être là pour les autres. Les Canadiens et des gens du monde entier ont fait preuve d'un engagement sans précédent dans la conversation sur la santé mentale lors de la Journée de 2022 en partageant 164 298 820 messages de soutien, ce qui s'est traduit par un nouveau financement en santé mentale de 8 214 941 \$ de la part de Bell. L'engagement financier total de Bell s'élève désormais à 129 588 747,75 \$, et nous sommes en voie d'atteindre notre objectif de 155 millions \$.

Pour en savoir plus sur les retombées de la Journée Bell Cause pour la cause sur la santé mentale des Canadiens, visitez la page [Bell.ca/Cause](https://Bell.ca/Cause).



<sup>1</sup> Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

## LES QUATRE PILIERS CLÉS

### LUTTE CONTRE LA STIGMATISATION

En janvier 2022, plus de 180 communautés et organismes partout au pays et dans le monde ont démontré leur soutien à la cause de la santé mentale en faisant flotter le drapeau de Bell Cause pour la cause devant des hôtels de ville, des écoles et dans des bases militaires. Des étudiants de 228 universités et collèges canadiens d'un océan à l'autre ont également participé à des initiatives variées dans leur milieu d'éducation afin de promouvoir 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 liée à la maladie mentale. Aujourd'hui, 78 % des Canadiens estiment que les attitudes à l'égard de la maladie mentale se sont améliorées. Les comportements ont aussi grandement évolué : en 2011, 42 % des Canadiens affirmaient se sentir à l'aise de parler d'un diagnostic de santé mentale avec un collègue, un camarade de classe ou une connaissance. En 2022, 69 % des Canadiens disaient parler de santé mentale avec des amis, des membres de leur famille ou des collègues. De plus, 69 % des Canadiens ont pris des mesures pour prendre soin de leur propre santé mentale<sup>1</sup>.

### ACCÈS AUX SOINS

En mai 2021, Bell a annoncé un don de 1 million \$ sur 5 ans à l'organisme [Rise](#) afin de favoriser l'entrepreneuriat chez les Canadiens aux prises avec des problèmes de santé mentale et de dépendance. Ce don, qui s'ajoute au soutien qu'avait déjà accordé Bell [aux programmes de Rise](#), a permis à ce dernier d'offrir à davantage de Canadiens aux prises avec des problèmes de santé mentale et de dépendance de la formation, du mentorat et des prêts pour l'entrepreneuriat, et d'élargir la portée de l'organisme en s'implantant au Manitoba avec la création de Rise Winnipeg.

En 2021, le [nouveau Fonds postsecondaire Bell Cause pour la cause](#) a accordé des [dons initiaux de plus de 3 millions \\$](#) à 127 établissements postsecondaires afin de financer la mise en œuvre de la Norme nationale du Canada sur [la santé mentale et le bien-être des étudiants du postsecondaire](#) et du Plan d'action sur la santé mentale étudiante à l'enseignement supérieur du Québec. Des dons de mise en œuvre supplémentaires de 1 million \$ ont été accordés à 16 collèges, cégeps et universités canadiens qui utilisent la Norme nationale du Canada sur la santé mentale et le bien-être des étudiants du postsecondaire pour cerner des lacunes ou des besoins particuliers dans leurs services de soutien en santé mentale et qui conçoivent de nouvelles initiatives pour les combler.

En janvier 2022, Bell a annoncé l'octroi de dons à six [nouveaux récipiendaires du Fonds diversité Bell Cause pour la cause](#), un [engagement de 5 millions annoncé en juillet 2020](#) qui vise à soutenir la santé mentale et le bien-être au sein des

communautés autochtones, noires ou de couleur au Canada. Pour en savoir plus au sujet de cette initiative, veuillez vous reporter à la section [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#) du présent rapport.

Depuis 2011, le Fonds communautaire Bell Cause pour la cause a versé plus de 15 millions \$ à 888 organismes dans tout le pays pour permettre à nos partenaires d'améliorer l'accès aux soins de santé mentale ainsi qu'à des programmes de soutien et à des services dans ce domaine. Depuis 2013, le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur a versé plus de 2 millions \$ et accordé plus de 115 dons à des organismes dans tout le pays qui œuvrent à l'amélioration de l'accès aux soins de santé mentale pour les militaires, les anciens combattants et leurs familles. En 2021, un montant totalisant 350 000 \$ a été versé à 11 organismes, ce qui a permis d'améliorer concrètement leur vie.

### RECHERCHE

La recherche est porteuse d'espoir pour une meilleure compréhension des traitements et des solutions. Bell investit dans des programmes de recherche qui ont le potentiel d'avoir une incidence majeure sur la santé mentale et le bien-être des Canadiens. Un nouveau partenariat entre Bell Cause pour la cause, Brain Canada et le gouvernement fédéral a été annoncé en janvier 2021 pour créer un programme de recherche en santé mentale de 4 millions \$ visant à accélérer la recherche sur le cerveau. En janvier 2022, [Bell et Brain Canada ont annoncé les 5 équipes multidisciplinaires sélectionnées pour recevoir un soutien financier](#) pour la mise au point de solutions de soins de santé mentale plus efficaces, durables et accessibles pour tous les Canadiens.

### LEADERSHIP EN MILIEU DE TRAVAIL

En moyenne, les problèmes de santé mentale comptent pour 30 % à 40 % des demandes d'indemnité pour invalidité de courte durée et 30 % des demandes d'indemnité pour invalidité de longue durée au Canada<sup>2</sup>. Sensible à cette réalité, Bell fait figure de leader et de modèle, et a adopté la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous encourageons également un plus grand engagement du milieu des affaires partout au Canada. 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.

En 2021, Bell s'est jointe à One Mind at Work, une coalition mondiale d'organismes engagés dans le développement et la mise en œuvre d'une culture de santé mentale et de bien-être en milieu de travail. Mary Deacon, présidente de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause, est membre du conseil d'orientation de One Mind at Work, qui supervise la stratégie pluriannuelle de l'organisme.

<sup>1</sup> Sondage en ligne réalisé par Angus Reid Strategies entre le 27 janvier et le 16 février auprès de 1 800 adultes canadiens (18 ans et plus) représentatifs de la population canadienne.

<sup>2</sup> Deloitte, [Les programmes de santé mentale en milieu de travail : une valeur ajoutée pour les employés et les employeurs](#), 2019.

Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

> Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

Communauté

Société

# Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion dans nos collectivités 16

## POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Conformément à nos valeurs et à l'accent que nous mettons sur la responsabilité d'entreprise, Bell favorise la diversité, l'équité et l'inclusion en milieu de travail, au sein de nos communautés et chez nos fournisseurs.

## CE QUE NOUS FAISONS

Nous faisons la promotion d'une société inclusive, équitable et ouverte où tous les membres de notre équipe, de même que nos publics cibles, se sentent valorisés, respectés et soutenus, en aidant les organismes qui œuvrent à rendre plus accessibles les ressources en santé mentale et en bien-être adaptées aux différentes cultures et en favorisant l'égalité des chances en ce qui a trait aux sources d'approvisionnement afin de favoriser la diversification des fournisseurs. Par ces moyens, nous contribuons à refléter et à célébrer la grande diversité de notre société et à bâtir un avenir plus équitable et prospère pour tous. Vous trouverez [ici](#) plus d'information au sujet des mesures que Bell a mises en place dans son milieu de travail.

## FAVORISER LA DIVERSITÉ DES TALENTS, L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION DANS LES MÉDIAS SASB: SV-ME-260a.1

En 2021, Bell Média a poursuivi la mise en œuvre de nouvelles approches en matière de création et de production de contenu pour rendre compte de la diversité canadienne, autant à l'écran que derrière la caméra, ainsi que dans les salles d'écriture et les studios. Nous nous efforçons d'accroître la diversité des voix dans toutes nos plateformes de contenu, et nous cherchons à faire en sorte qu'une diversité de points de vue et de voix soient entendus à chaque étape, de la création à la production.

Bell Média offre une programmation inclusive sur plusieurs plateformes médias, y compris Crave, afin de célébrer la culture et l'histoire des Premières Nations.

Pour en savoir plus sur la façon dont nous favorisons la diversité des talents, l'équité et l'inclusion dans nos médias, veuillez consulter notre fiche d'information [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#).

Pour en savoir plus sur ces initiatives, veuillez consulter la fiche d'information sur le [soutien à l'art et à la culture](#) qui se trouve sur notre site Web. Pour en savoir plus sur la diversité, l'équité et l'inclusion chez Bell, se reporter à la section sur les [Membres de l'équipe](#).

## SOUTENIR LA SANTÉ MENTALE ET LE BIEN-ÊTRE DES PERSONNES AUTOCHTONES, NOIRES ET DE COULEUR (PANDC) AU CANADA

Créé en 2020, le Fonds diversité Bell Cause pour la cause, un fonds de 5 millions \$, vise à soutenir des initiatives qui augmentent l'accès à des services de soutien en santé mentale adaptés à différentes cultures pour les Canadiens des communautés PANDC. Par l'entremise de ce Fonds, nous avons jusqu'à maintenant versé des subventions de 2,85 millions \$ à 22 organismes de partout au pays. Parmi nos partenaires figurent la Black Youth Helpline, une initiative menée par des bénévoles qui soutient les jeunes noirs et leurs familles partout au pays et qui met l'accent sur l'éducation, la santé et le développement communautaire; le Mosaic Newcomer Family Resource Network, au Manitoba; la North End Community Health Association, en Nouvelle-Écosse; et Pour 3 Points, au Québec, pour n'en nommer que quelques-uns. Pour en savoir plus sur les partenaires et les projets que nous soutenons au moyen du Fonds, veuillez visiter le site Web [Bell Cause pour la cause](#).

En janvier 2021, Bell Cause pour la cause s'est associée à l'Université Queen's, l'Université McGill et l'Hôpital général juif de Montréal afin de tenir des webinaires sur la santé mentale au sein de communautés issues de la diversité et de discuter de résilience et de bien-être mental. Ces webinaires ont présenté des discussions avec des leaders communautaires, des personnes qui ont une expérience concrète de la maladie mentale et des experts en santé mentale au sein des communautés PANDC au sujet de l'état actuel de la santé mentale dans ces communautés.

Le Fonds diversité de Bell Cause pour la cause permet de donner plus de place aux membres des communautés PANDC dans la conversation sur la santé mentale. En octobre 2021, nous avons lancé une nouvelle série de balados sur la santé mentale, intitulée [From Where We Stand : Conversations on Race and Mental Health](#) (De notre point de vue : discussions sur la race et la santé mentale, en anglais seulement). La série explore les problèmes de santé mentale qui touchent les communautés PANDC au Canada, avec l'aide d'experts en santé mentale et d'invités issus de ces communautés. Les sujets abordés comprennent notamment le traumatisme intergénérationnel, l'islamophobie, les questions concernant les personnes LGBTQ2S+ et plusieurs autres sujets.

Nous mettons aussi en lumière des points de vue et des expériences diversifiées relativement à la santé mentale sur le [Blogue de Bell](#) et dans le cadre de campagnes comme [Mieux pour tous](#).

Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

Communauté

Société

## FAVORISER LA DIVERSITÉ CHEZ NOS FOURNISSEURS GRI 102-9

Le soutien de Bell à la diversité et à l'inclusion s'étend aussi aux relations avec nos fournisseurs. Notre programme encourage l'inclusion d'entreprises détenues et gérées en majorité par des Autochtones, des membres des minorités visibles, des femmes, des personnes LGBTQ2S+, des anciens combattants et des personnes handicapées.

Le programme de diversité des fournisseurs de Bell vise à offrir un accès égal aux occasions d'approvisionnement pour des fournisseurs diversifiés et compétents, ce qui nous permet de mieux refléter la diversité des clients et des communautés que nous servons. L'augmentation de la visibilité de divers fournisseurs dans l'ensemble de notre entreprise nous permet d'accéder à des concepts plus novateurs, ce qui crée de meilleurs produits et services pour nos clients.



En 2021, BCE a reçu des prix pour son engagement dans la diversification des fournisseurs :

- Le [prix décerné à l'entreprise de l'année](#) du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et membres de minorités (CAMSC)
- Le [prix décerné au programme de diversité des fournisseurs s'étant le plus amélioré](#) du Réseau des femmes exécutives (RFE)



Pour en savoir plus sur le programme de diversité des fournisseurs de Bell, veuillez consulter notre fiche d'information [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#) et la page Web sur nos fournisseurs. Voir aussi notre Code de conduite des fournisseurs. GRI 408, 409, 410 **8** **10**



« Pour une entreprise canadienne détenue par des personnes issues des minorités comme mobileLIVE, c'est un honneur d'être le partenaire de Bell Canada dans le cadre d'initiatives stratégiques. Les gens de Bell nous ont ouvert leurs portes parce qu'ils croient en l'importance de la diversité et de l'inclusion. Notre partenariat stratégique s'est élargi grâce à la valeur que notre équipe offre à Bell; cependant, il aurait été difficile pour nous de nous faire connaître n'eût été l'importance qu'accorde Bell à la diversité et à l'inclusion. »

Imran Mian, vice-président de la croissance chez [mobileLIVE](#)

mobileLIVE, en tant que fournisseur de services mobiles, contribue à la diversité au sein de la structure fondamentale de Bell.

## FAVORISER LA RÉCONCILIATION ET RENFORCER LES RELATIONS AVEC LES PERSONNES ET LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

Bell s'engage à promouvoir des relations positives et mutuellement respectueuses avec les personnes et les communautés autochtones, y compris les collègues, les clients et les membres des communautés. Nous cherchons à créer un milieu de travail inclusif pour tous les membres de l'équipe issus des Premières Nations, Inuits ou Métis, et à faire en sorte de garantir à tous un accès équitable aux occasions de développement de carrière. Nous appuyons la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones et les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation du Canada, et nous encourageons tous les membres de l'équipe à en apprendre davantage sur la façon dont ils peuvent contribuer à la réconciliation au travail et dans leur vie personnelle, en reconnaissant les inégalités systémiques et la discrimination vécues par les Autochtones et en s'engageant à faire tout ce qu'ils peuvent pour améliorer les choses.

À l'occasion d'événements d'entreprise, comme l'assemblée générale annuelle des actionnaires de 2021 de BCE, nous rendons hommage aux peuples autochtones du Canada en reconnaissant la relation profonde que ceux-ci entretiennent avec les terres sur lesquelles sont situés nos lieux de travail. La reconnaissance territoriale fait l'objet d'une déclaration formelle portant sur la relation unique et durable qu'entretiennent les autochtones avec leurs territoires traditionnels, ce qui constitue un moyen respectueux de reconnaître les peuples des Premières Nations ainsi que les Métis et les Inuits au Canada, et d'honorer leur présence, qui remonte à plus de 10 000 ans, sur les terres où nous vivons aujourd'hui. La reconnaissance territoriale reflète le respect et la réciprocité réclamés par la Commission de vérité et réconciliation, et tous les membres de l'équipe de Bell peuvent faire des déclarations de reconnaissance territoriale, que ce soit pendant les réunions ou à d'autres occasions, afin de démontrer leur engagement personnel envers l'inclusion des Autochtones.

Chez Bell, nous reconnaissons les injustices du passé et prenons des moyens pour accroître l'inclusion et la participation des Autochtones dans les projets de développement économique, augmenter leur représentation chez Bell, leur offrir plus de formation, de soutien en santé mentale, d'occasions de développement des compétences et de possibilités d'emploi, et former les membres de notre équipe en ce qui a trait aux questions autochtones.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le fiche d'information [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#).

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

> Communauté

Société

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## Communauté

### PROGRAMME DE DONS DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE BELL

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 membres de l'équipe et de la campagne annuelle qu'elle organise en novembre de chaque année, Bell égale les dons des employés aux organismes de bienfaisance canadiens enregistrés de leur choix, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par année par employé. De plus, Bell verse des dons à des organismes de bienfaisance en fonction et en reconnaissance des heures de bénévolat effectuées par ses employés et ses retraités. Dans le cadre du Programme de dons des membres de l'équipe, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant plus de 2,2 millions \$ en 2021.

### ENFANTS ET JEUNES 16

Les jeunes d'aujourd'hui font face à des défis que les générations précédentes n'ont pas connus. En plus d'offrir les divers fonds Bell Cause pour la cause en vue de soutenir la santé mentale chez les jeunes Canadiens et les étudiants du postsecondaire, Bell collabore avec un grand nombre d'organismes qui aident les jeunes, comme [Jeunesse, J'écoute](#), [Jack.org](#), le [Centre canadien de protection de l'enfance](#) (dont [cyberaide.ca](#)), [HabiloMédias](#), Sacs à dos pour les enfants, RÉ\*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. Pour en savoir plus sur ces partenariats, dont [AidezMoiSVP.ca](#) et l'initiative [Cleanfeed Canada](#), veuillez consulter la fiche d'information [Protection des enfants et des jeunes](#) sur notre site Web.



**AidezMoiSVP.ca**<sup>MC</sup>

**Jeunesse, J'écoute**  **cyberaide!ca**<sup>MD</sup>



Membres de l'équipe Bell participant à des activités de bénévolat auprès de l'organisme Jeunesse au Soleil.



« Appeler Jeunesse, J'écoute a été essentiel pour m'aider à passer d'un état de crise à un état plus calme et heureux. »

Ashley Cummins, coprésidente du Conseil consultatif autochtone (CCA) de Jeunesse, J'écoute

Bell Cause pour la cause est fière de soutenir Jeunesse, J'écoute. Cet organisme et ses défenseurs, comme Ashley Cummings, travaillent ensemble pour améliorer le soutien offert aux jeunes Autochtones d'un bout à l'autre du pays. Découvrez comment Ashley agit maintenant de façon concrète en aidant Jeunesse, J'écoute à mieux soutenir les autres jeunes Autochtones dans le cadre de sa Stratégie d'action pour soutenir les jeunes Autochtones. Regardez la vidéo pour en savoir plus en cliquant [ici](#).

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

> Communauté

Société

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## 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. Ses initiatives vont d'un vaste éventail de projets et de festivals dans le Nord à la transformation d'abris d'équipement téléphonique en objets d'art. Pour en savoir plus sur la façon dont Bell soutient les arts et la culture, sur la transformation des abris d'équipement de Bell en objets d'art et sur le soutien de Bell Média aux événements culturels, veuillez consulter la fiche d'information [Soutenir l'art et la culture](#) sur notre site Web.

Un abri d'équipement téléphonique de Bell est transformé en objet d'art.



## SOUTIEN AUX GRANDS FESTIVALS GRI 203-2

Bell est fière d'être associée depuis longtemps à bon nombre des principaux événements du secteur des arts et du divertissement au Canada – dont le Festival musique et arts Osheaga, Juste pour rire, le Festival d'été de Québec et le Festival international du film de Toronto (TIFF). Par sa participation, elle reconnaît que ces événements contribuent à la vitalité des collectivités, génèrent plusieurs milliards de dollars de dépenses de consommation et augmentent considérablement les recettes fiscales des gouvernements municipaux, provinciaux et fédéral.

En raison de la pandémie de COVID-19, de nombreux événements ont dû être modifiés ou réinventés en 2021, et les organismes ont travaillé en étroite collaboration avec Bell pour proposer un modèle hybride afin de présenter un volet sur place et un volet en ligne pour chacun des grands événements. Les amateurs ont ainsi pu vivre et partager une expérience agréable. Crave a également lancé la série Cinéma Maison SPRINT Gala pour présenter des films québécois, et elle s'est associée à l'événement Hot Docs pour présenter la série de documentaires Citizen Minutes, constitués de huit courts documentaires originaux de cinéastes canadiens explorant et célébrant des histoires de participation citoyenne un peu partout au pays. Bell Média a aussi continué de travailler avec d'autres organismes et festivals ayant commencé à présenter des événements en ligne pendant la crise de la COVID-19, comme Cinemania, Inside Out, imagineNATIVE, Reel Asian International

Festival Osheaga en 2021.

Film Festival et Reelworld Film Festival, entre autres, pour lancer des programmes visant à développer le secteur et qui touchent tous les Canadiens, y compris les communautés LGBTQ2S+ et PANDC.

Bell a aussi soutenu une variété d'événements locaux partout au pays, notamment Winnipeg Folk Fest at Home, Le Festif! de Baie-Saint-Paul et Cavendish Beach Music Festival.



Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

Communauté

> Société

## Société

En accord avec l'accent que nous mettons sur les principes et les actions en matière de responsabilité d'entreprise, Bell a agi à titre de leader et de partenaire pour répondre à des besoins sociaux importants partout où nous exerçons nos activités, contribuant ainsi au bien-être des Canadiens par la mise en place de mesures de sécurité publique et d'accessibilité ainsi que d'autres mesures qui profitent à la société dans son ensemble.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les Canadiens dépendent de plus en plus des technologies numériques et nécessitent un accès à l'écosystème numérique pour apprendre, travailler, socialiser et accéder aux services essentiels. Un accès à Internet haute vitesse fiable et abordable est devenu essentiel et un facteur clé pour améliorer le bien-être social, en aidant à réduire le fossé numérique et en fournissant une accessibilité pour tous.

### CE QUE NOUS FAISONS

Bell participe au programme Familles branchées d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), qui aide à combler le fossé numérique des familles canadiennes qui n'ont pas les moyens d'avoir Internet à domicile. En fait de volume, Bell est le plus grand donateur d'équipement informatique et de périphériques usagés d'ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ), organisme qui gère la livraison d'ordinateurs à des foyers du Québec admissibles au programme Familles branchées. Nous permettons également à des personnes handicapées de profiter des avantages des technologies de communication avancées grâce à notre programme d'accessibilité qui offre des applications, des produits et des partenariats uniques.

### AIDER À RÉDUIRE LE FOSSÉ NUMÉRIQUE 9 11

Les investissements de premier plan de Bell dans nos réseaux à large bande de fibre optique, 5G et en milieu rural ainsi que sa collaboration continue avec les gouvernements pour déployer des services dans des régions éloignées et difficiles d'accès contribuent à faire en sorte que les Canadiens puissent profiter des avantages liés à Internet et aux plateformes en ligne (pour en savoir plus sur ces initiatives, veuillez consulter la section [Clients](#)).

Malgré l'importance d'Internet haute vitesse pour favoriser la participation des Canadiens à l'économie numérique et aux initiatives qui améliorent l'accès partout au pays, plus de la moitié des ménages canadiens dont les revenus annuels sont de 30 000 \$ ou moins n'y ont actuellement pas accès, pour des raisons autres que la l'accessibilité. Pour aider à répondre à ce besoin, Bell participe à l'initiative [Familles branchées](#) du gouvernement du Canada. Dans le cadre de cette initiative, le gouvernement, des entreprises privées et des organismes à but non lucratif travaillent ensemble afin de permettre aux familles canadiennes à faible revenu admissibles d'avoir accès à Internet, en réduisant le prix de l'accès pour le rendre plus abordable.

Lancé en novembre 2018, le programme [Familles branchées](#) entrera dans sa deuxième phase, annoncée par le gouvernement en 2021. Dans le cadre de cette nouvelle phase, qui se déroulera en 2022, des vitesses de téléchargement et de téléversement de 5 à 10 fois plus rapide qu'à la première phase du programme seront offertes, ainsi que des forfaits d'utilisation de données de 200 GB pour 20 \$ par mois. La deuxième phase élargit également l'admissibilité au programme pour ajouter les aînés à faible revenu aux familles recevant l'Allocation canadienne pour enfants maximale. L'initiative est rendue possible grâce à la participation de fournisseurs de services Internet, dont Bell, et est gérée par Ordinateurs pour l'excellence Canada ([CFSC-OPEC](#)), un organisme sans but lucratif partenaire des programmes d'inclusion numérique et de développement économique du gouvernement du Canada.

L'initiative Familles branchées a aussi permis de fournir 50 000 ordinateurs à des écoles dans le cadre du programme Ordinateurs pour les écoles et plus. OPEQ a livré près de 12 300 ordinateurs de ce nombre à des familles admissibles au Québec depuis le lancement du programme.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

Communauté

> Société

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## Nos ordinateurs au service de nos communautés

Bell optimise la réutilisation de l'équipement informatique qui n'est plus utile à l'entreprise en le donnant au programme national [Ordinateurs pour les écoles et plus \(OPE+\)](#). Ce programme d'avant-garde dans la réutilisation de l'équipement informatique permet aux jeunes adultes de perfectionner leurs connaissances techniques et les aide à s'épanouir dans leur vie personnelle, sociale et professionnelle. En plus d'offrir une solution écologiquement responsable aux entreprises qui doivent se débarrasser d'équipement, OPE+ fournit des ordinateurs remis à neuf et d'autres appareils électroniques à des écoles primaires et secondaires, à divers organismes sans but lucratif et aux Canadiens à faible revenu admissibles au programme. Le volet formation de la campagne publicitaire national Mieux pour tous de 2021 est directement lié au don de Bell au programme OPE+.

En 2021, Bell s'est également jointe à d'autres sociétés pour lancer la campagne Engagement du PDG. Orchestrée par Microsoft Canada, cette campagne constitue un effort concerté réunissant plusieurs entreprises qui se sont engagées à combler le fossé numérique en faisant don de leur équipement usagé au programme OPE+.



**« Nous avons à cœur de redonner à la collectivité en favorisant l'accès à la technologie, en aidant à former la prochaine génération de techniciens et en offrant à ces derniers de l'aide pour trouver un emploi. »**

Daniel Meunier, formateur du programme OPEQ, Ville de Québec, Québec

Daniel travaille pour le programme OPEQ et est responsable de l'atelier des portables.

Depuis 1998, cet atelier a contribué activement à la réutilisation de milliers de pièces d'équipement de Bell. Les équipements de Bell sont réparés, revalorisés et redistribués aux écoles, aux organismes sans but lucratif et aux personnes à faible revenu. Ces activités contribuent à améliorer l'employabilité des jeunes marginalisés et à former de futurs techniciens.

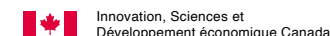
Bell a contribué au succès de ce programme pendant plus de 20 ans. En plus de faire des dons d'équipement, Bell participe activement au programme Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ), le volet québécois du programme OPE+ : l'un des employés de Bell en est directeur exécutif, un autre siège au conseil d'administration, et des locaux pour un atelier et des espaces de bureau sont fournis par Bell à l'équipe de direction d'OPEQ.

La pandémie de COVID-19 a grandement accru la demande de matériel informatique visant à permettre une connexion entre les individus et à faciliter l'école à distance. Nos dons d'équipement ont permis à OPEQ de fournir un soutien important à nos communautés.

## Dons d'équipement usagé par Bell et ses filiales en vue de la réutilisation ou du recyclage

NOMBRE D'UNITÉS DONNÉES À OPE+	ORDINATEURS	ÉCRANS	IMPRIMANTES
2019	8 465	1 127	82
2020	5 215	482	25
2021	8 472	637	91
Total cumulatif (depuis 1997)	127 500	23 350	4 950

Pour en savoir plus sur l'histoire de l'OPEQ et ses accomplissements, consultez la fiche d'information d'[OPEQ](#) sur notre site Web.





Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

Communauté

> Société

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Chez Bell, nous reconnaissons que toutes les personnes, y compris les clients et les membres de l'équipe, ont droit à l'égalité des chances d'épanouissement, sans discrimination, et nous croyons que les avantages liés aux technologies de pointe en matière de communications devraient être facilement accessibles à tous. Actuellement, on estime qu'un Canadien sur cinq vit avec un handicap, et Bell aide à éliminer les obstacles qui limitent l'accès aux services au moyen d'un programme d'accessibilité à l'échelle de l'entreprise, qui fait la promotion de solutions existantes en plus de soutenir l'élaboration de ressources et d'outils nouveaux et novateurs. En outre, Bell a mis sur pied un Conseil du leadership afin de diriger différentes initiatives liées à l'accessibilité dans l'ensemble de la société.

Grâce à des initiatives comme notre [Centre de services d'accessibilité \(CSA\)](#), Bell fait figure de chef de file reconnu lorsqu'il est question d'éliminer les obstacles qui limitent l'accès aux services. Le CSA est un centre d'appels spécialisé qui offre des services aux clients handicapés, qui souffrent entre autres de troubles auditifs, de troubles de la vue, de troubles de la parole, de déficience cognitive et de restrictions physiques ou qui ont d'autres besoins en matière d'accessibilité. À ces services s'ajoutent les pages Web sur l'accessibilité du CSA de [Bell](#), de Bell MTS, de Bell Aliant, de [Virgin Plus](#) et de [Lucky Mobile](#), qui sont des outils importants pour promouvoir et fournir des solutions aux clients handicapés.

Elles présentent des informations sur l'éventail de produits, de services, de forfaits et de rabais d'accessibilité disponibles et indiquent comment communiquer avec des représentants du centre d'appels pour obtenir de plus amples renseignements.

Nous offrons aussi des rabais, des blocs de données et des services aux clients ayant des besoins en matière d'accessibilité. Par exemple, les clients de Bell Mobilité qui ont un handicap sont admissibles à un rabais de 20 \$ par mois sur tout forfait pour téléphone intelligent Connectez tout ou Données illimitées en vigueur. Les clients de Virgin Plus qui vivent avec un handicap peuvent bénéficier d'une exemption des frais d'assistance annuelle 411, ce qui leur permet d'utiliser gratuitement les services de l'assistance-annuaire 411.

Les clients de Bell Mobilité admissibles qui ont un handicap peuvent aussi profiter d'un crédit au compte pouvant atteindre 20 \$ par mois lorsqu'ils achètent des modèles de téléphones sélectionnés, ainsi que d'un prix exclusif sur les applications créées spécialement pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité, comme MobiHelper, Seeing AI et BlindSquar.



Bell appuie aussi activement l'utilisation du [service de relais vidéo \(SRV\)](#) du Canada et siège au conseil d'administration du Service de relais vidéo canadien. Afin d'assurer un accès élargi au SRV, Bell Mobilité, Virgin Plus et Lucky Mobile ne facturent pas les données utilisées pour accéder à ce service. Par ailleurs, en partenariat avec la Société canadienne de l'ouïe, les boutiques Bell offrent des services gratuits d'[interprétation en langage des signes](#) lorsque le client en fait la demande et que les ressources le permettent.

De plus, Bell continue d'investir en vue de rendre nos actifs numériques de plus en plus accessibles. Par exemple, nous poursuivons le déploiement d'améliorations qui optimisent la compatibilité de notre contenu télé et médias avec les différentes technologies d'assistance.

Pour aider à attirer l'attention sur les problèmes d'accessibilité, Bell commandite plusieurs événements spéciaux et collabore avec d'importants organismes qui représentent les Canadiens ayant des besoins en cette matière, dont l'Institut national canadien pour aveugles, la Société Neil Squire, l'Association des malentendants canadiens et le Comité paralympique canadien. Afin de mieux répondre aux difficultés qui touchent les clients ayant des besoins en accessibilité, nous participons activement au Comité de l'accessibilité du sans-fil de l'ACTS.

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

## Membres de l'équipe >

## Clients >

## Communauté et société >

Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

Communauté

> Société

## Économie >

## Environnement >

## À propos de ce rapport

Le programme d'accessibilité de Bell est en accord avec la Loi canadienne sur l'accessibilité, une loi fédérale qui vise à transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2040. Le programme contribue à la réalisation de la raison d'être de Bell, qui consiste à transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, et est mû par l'importance que nous accordons à promouvoir davantage l'expérience client, à accélérer la croissance grâce à des services innovateurs et à investir dans l'équipe de Bell et soutenir son engagement.

### CONNECTER LES CANADIENS ET RÉPONDRE AUX BESOINS LES PLUS URGENTS

Bell est en mesure d'agir rapidement pour répondre aux besoins des Canadiens et est prête et disposée à les aider pendant les crises, comme des événements météorologiques extrêmes, grâce à des initiatives qui permettent de se préparer à de telles situations et d'y faire face en restant connectés. Nous cherchons à discuter du réseau et d'autres décisions d'affaires avec les parties prenantes des collectivités au besoin.

### Réaction aux pannes et aux situations d'urgence

Les membres de l'équipe Bell sont prêts à se mobiliser pour leurs communautés, et peuvent réagir rapidement en cas de catastrophes naturelles, de pannes ou d'autres situations urgentes afin de s'assurer que les Canadiens demeurent connectés dans les moments où ils en ont le plus besoin.

Pour lutter contre les feux de forêt survenus au Manitoba au cours de l'été 2021, les équipes de Bell MTS Réseaux, Services extérieurs, Services opérationnels clientèle, Services immobiliers et Gestion des urgences ont travaillé de concert afin de maintenir la connexion des sites et de l'équipement de Bell en installant des génératrices et d'autres pièces d'équipement d'urgence aux endroits touchés, qui se trouvaient souvent dans des régions éloignées de la province. Les équipes ont également collaboré avec les intervenants en gestion des urgences de la province et d'autres partenaires afin de s'assurer de répondre aux besoins des autres organisations. Par exemple, pour répondre à une demande spéciale du bureau du Commissaire aux incendies visant l'amélioration de la couverture sans fil pour les premiers répondants dans la région durement touchée de Loon Straits, l'équipe de Bell MTS a déployé une station radio mobile pour donner aux pompiers les moyens de communication nécessaires pour mieux lutter contre les incendies dans la région.

Les équipes de Bell ont aussi travaillé d'arrache-pied après l'ouragan Larry, qui a frappé Terre-Neuve-et-Labrador en septembre 2021. Elles ont notamment mis sur pied une équipe d'intervention d'urgence spéciale de Bell réunissant des membres des groupes Réseaux, Services extérieurs, Services opérationnels clientèle et d'autres groupes afin de coordonner les efforts pour maintenir les connexions téléphoniques, Internet et mobiles des clients des services résidentiels et des clients d'affaires là où des stations cellulaires et d'autres installations avaient été touchées. Parallèlement, les stations de Bell Média ont continué de présenter des bulletins de nouvelles locales pour aider à assurer la sécurité du public.

Les équipes de Bell sont aussi intervenues en août 2021 lorsqu'un incendie majeur survenu au pont Montcalm à Sherbrooke (Québec) a endommagé ou détruit un nombre important de câbles de cuivre et à fibre optique. Des mesures spéciales temporaires ont été rapidement adoptées afin d'aider les clients qui n'avaient plus de service, notamment le transfert de ligne et le renvoi d'appels, le prêt de téléphones mobiles et la migration vers d'autres liaisons optiques lorsque possible, pendant que les techniciens travaillaient sans relâche afin de réparer l'équipement endommagé et de rétablir complètement le service.

Bell apporte aussi une aide financière directe lorsque des catastrophes frappent en travaillant avec la Croix-Rouge canadienne et la Fondation des dons sans fil afin que les Canadiens puissent, par message texte, soutenir financièrement les opérations de secours.

Pour lutter contre les feux de forêt survenus au Manitoba au cours de l'été 2021, les équipes de Bell MTS Réseaux, Services extérieurs, Services opérationnels clientèle, Services immobiliers et Gestion des urgences ont travaillé de concert afin de maintenir la connexion des sites et de l'équipement de Bell.



Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Créer de la valeur pour les Canadiens

Santé mentale

Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion

Communauté

> Société

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## Au service des premiers répondants

Chez Bell, nous comprenons qu'en cas d'urgence chaque seconde compte, et c'est pourquoi notre réseau est le premier choix des premiers répondants. 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 tant que première entreprise canadienne de télécommunications à offrir un service à large bande mobile, sur un réseau 4G LTE, dédié aux premiers répondants, Bell est le plus grand fournisseur de services de radio mobile terrestre pour la sécurité publique, avec des contrats dans les provinces de l'Atlantique jusqu'au Manitoba.

## Services 9-1-1

Bell est le plus grand fournisseur de services d'urgence 9-1-1 au Canada et offre un soutien spécialisé bilingue et une surveillance du réseau en tout temps aux centres d'appels d'urgence au Manitoba, en Ontario, au Québec, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador.

Nous offrons le service T9-1-1, ou texto au 9-1-1, et prenons en charge le service En Alerte, qui sert à informer les Canadiens lorsque des situations réclamant une réaction urgente se présentent dans leur secteur.

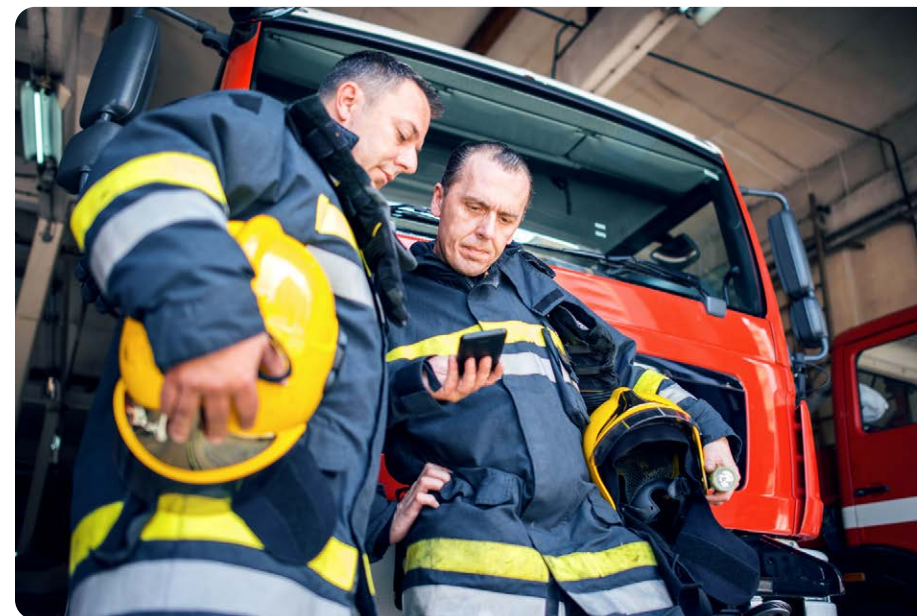
Bell ouvre également la voie dans le développement des services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1PG). Les services 9-1-1PG permettent aux gens composant le 9-1-1, y compris ceux ayant des besoins en matière d'accessibilité, d'envoyer des messages texte en temps réel (TTR), des vidéos, des images et d'autres types de fichiers multimédias, et offriront aux organismes d'intervention d'urgence un cadre opérationnel national, des outils avancés et des protocoles normalisés.

## CONSULTER LES INTERVENANTS COMMUNAUTAIRES AU SUJET DE LA CONSTRUCTION DE NOUVELLES INFRASTRUCTURES

Bell entretient des dialogues fructueux avec les municipalités, les organismes provinciaux et fédéraux, et les communautés autochtones afin de saisir de nouvelles occasions et d'apaiser les préoccupations locales concernant son réseau. Par exemple, son programme d'évaluation environnementale des infrastructures réseau fait partie intégrante de son système de gestion et de revue environnemental qui vise à réduire les impacts environnementaux négatifs de ses projets de réseau. Ce programme s'adresse principalement aux gestionnaires de projets responsables du déploiement et concerne toutes les étapes d'un projet, dont la planification, la conception, la construction, l'entretien et le démantèlement des installations.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la fiche d'information sur les [Évaluations environnementales de l'infrastructure réseau](#) sur notre site Web.

Consultez la page sur les fournisseurs de notre site [Web](#) pour en savoir plus sur la diversité de nos fournisseurs et voir notre fiche d'information [Santé, sécurité et le sans-fil](#). GRI 416



Depuis plus de 20 ans, Bell déploie avec succès quelques-uns des plus grands réseaux de radiocommunication bidirectionnelle névralgiques du Canada.

ÉCONOMIE

# Bell est l'un des moteurs de l'économie canadienne

GRI 203-1 **9**

Grâce à ses investissements de premier plan dans l'infrastructure des réseaux et les services qui transforment la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, Bell continue de jouer un rôle clé dans l'innovation au Canada.

UN RÉSEAU FIABLE ET ACCESSIBLE

**POURQUOI C'EST IMPORTANT** GRI 103

Les réseaux de communications avancés offrent des avantages à long terme aux consommateurs et aux entreprises en leur fournissant un accès à des connexions fiables qui répondent aux besoins futurs alors que la demande ne cesse de croître. Ces réseaux constituent une partie importante de l'infrastructure du Canada au 21<sup>e</sup> siècle et des éléments essentiels dans la transition d'une économie axée sur les ressources à une économie numérique mondiale de premier plan fondée sur les connaissances, dans les grandes et les petites collectivités. La vie des Canadiens dépend de plus en plus des technologies numériques et elle nécessite un accès à l'écosystème numérique pour apprendre, travailler, socialiser et accéder aux services essentiels. Un accès à Internet haute vitesse fiable et abordable est devenu essentiel et un facteur clé pour améliorer le bien-être social, en aidant à réduire le fossé numérique et en fournissant une accessibilité pour tous.

**CE QUE NOUS FAISONS**

Les investissements de Bell procurent des avantages directs à nos clients, par exemple, en permettant à un plus grand nombre de consommateurs de communiquer plus facilement avec leurs familles et leurs amis, et en leur offrant des occasions d'apprentissage à distance et de divertissement, et en aidant les entreprises et les collectivités à fonctionner plus efficacement et à croître au sein d'une économie numérique. En parallèle, au fur et à mesure que nous comblons l'écart qui sépare les collectivités sur le plan numérique, nous soutenons également la croissance de nos fournisseurs et de nos partenaires, car nous stimulons l'innovation dans l'ensemble de l'écosystème numérique canadien.

- ★ Cible : Élargir la couverture du réseau 5G de Bell à plus de 70 % de la population canadienne avant la fin de 2021, et à plus de 80 % avant la fin de 2022.
- ★ Cible : Maintenir un taux de fiabilité du réseau supérieur à 99,99 %

Il n'est pas possible de déployer des réseaux entièrement optiques dans toutes les collectivités. Pour cette raison, Bell offre des connexions à large bande de haute qualité dans des localités rurales et éloignées au moyen de son [service Internet résidentiel sans fil](#), ce qui constitue une innovation. Grâce à une technologie compatible avec la technologie 5G, l'Internet résidentiel sans fil est une solution sans fil fixe qui fournit des services Internet haute vitesse. À la fin de 2021, Bell a atteint son objectif de déployer le service dans un million d'emplacements ciblés en Ontario, au Québec, dans le Canada atlantique et au Manitoba.

Bell continue d'offrir l'une des technologies sans fil parmi les plus évoluées au monde. Les connexions au réseau sans fil LTE de Bell sont offertes à plus de 99 % de la population du pays. De plus, le réseau 5G de Bell était accessible à plus de 70 %<sup>1</sup> des Canadiens avant la fin de 2021, et l'objectif est d'augmenter ce taux à plus de 80 % avant la fin de 2022.

<sup>1</sup> Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

CONNECTER LES COLLECTIVITÉS DU NORD 11



Bell continue d'investir dans le Nord canadien pour aider les petites collectivités à régler les problèmes particuliers auxquels elles font face en raison des difficultés de terrain et de leur éloignement.

En 2021, notre filiale Northwestel a déployé un service Internet entièrement optique dans la collectivité d'Inuvik, dans les Territoires du Nord-Ouest, et auprès de plus de 1 000 emplacements de clients dans trois collectivités au Yukon : Dawson City, Watson Lake et Upper Liard. Les résidents et les entreprises de ces collectivités ont maintenant accès à des services de données illimités, et les vitesses maximales du service Internet résidentiel dans ces collectivités ont augmenté et sont passées de 15 Mbps à 250 Mbps (vitesse de téléchargement), ce qui dépasse l'objectif du service universel de 50 Mbps fixé par le CRTC. De plus, les prix des services Internet dans ces collectivités correspondent aux prix des services offerts dans les grands centres du Nord. Entièrement financées par Northwestel, ces mises à niveau sont les premières effectuées dans le cadre du projet Every Community de Northwestel, un plan sur trois ans visant à offrir le service Internet haute vitesse illimité à plus de 10 000 foyers au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest. Le projet Every Community est le projet de construction le plus important jamais entrepris par la société, financé par les investissements considérables de Northwestel et un montant de 62 millions de dollars provenant du Fonds pour la large bande du CRTC. Actuellement, cinq collectivités du Nord sont essentiellement desservies par une ligne à fibre optique, et des mises à niveau ont été effectuées dans les collectivités de Hay River et d'Inuvik des Territoires du Nord-Ouest en 2020 et en 2021, respectivement.

De plus, Northwestel a accordé une réduction des tarifs permanente de 240 \$ par année et des augmentations mensuelles de données à ses clients du service Internet résidentiel au Nunavut, au moyen des investissements de la société et d'un partenariat de financement avec le gouvernement du Canada. Ces améliorations ont été apportées pour répondre directement à l'utilisation accrue des services Internet résidentiels en raison de la situation créée par la COVID-19 au Nunavut.

En outre, une entente préliminaire a été conclue en 2021 entre Northwestel et OneWeb, une société de communications par satellite en orbite basse, en vue d'élargir les options de connectivité à large bande pour l'exploitation minière en région éloignée, les entreprises et les gouvernements dans le Nord canadien.

Ces projets s'ajoutent à l'initiative conjointe de Bell, de Northwestel, de Télésat, du gouvernement fédéral et du gouvernement du Nunavut, qui s'est achevée en 2019 et qui a rendu le service LTE à large bande sans fil accessible à l'ensemble des 25 collectivités du Nunavut, le territoire du Canada situé le plus au nord.

LES INVESTISSEMENTS DE BELL SOUTIENNENT UN NOMBRE GRANDISSANT D'ÉCONOMIES LOCALES

Grâce à son programme d'accélération des dépenses d'investissement, Bell avait augmenté sa couverture du réseau de fibre jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP) et du réseau à large bande et en zone rurale entièrement optique pour le service Internet résidentiel sans fil à environ 7,2 millions de foyers et d'entreprises dans le Canada atlantique, au Québec, en Ontario et au Manitoba à la fin de 2021. Cela comprend le déploiement de ses services Internet pure fibre dans les grands centres urbains et dans plus de 50 petites collectivités additionnelles. Dans chaque région visée par les investissements de Bell, les grands centres urbains comme les collectivités rurales, les consommateurs et les entreprises ont un meilleur accès aux solutions de technologie nécessaires pour saisir les nouvelles occasions dans les domaines de l'éducation, des soins de santé, des services sociaux et du développement économique. Ces investissements contribuent également à soutenir les industries locales et le secteur de la fabrication, et à répondre aux besoins des travailleurs à distance.

AVANTAGES ÉCONOMIQUES À GRANDE ÉCHELLE POUR L'ENSEMBLE DE L'ÉCONOMIE DU CANADA GRI 203-2

Procurant des vitesses de plus en plus rapides et une capacité grandissante, les investissements de premier plan de Bell contribuent à la position de chef de file que le Canada occupe depuis longtemps dans les communications à large bande ainsi qu'au bien-être économique et à la prospérité future du Canada.

Un rapport d'Accenture produit en 2021 et préparé pour l'ACTS met en évidence les avantages économiques que procurent les investissements dans les réseaux effectués par les fournisseurs de services de communications canadiens, dont Bell<sup>1</sup>. En 2020, malgré le repli général de l'activité économique en raison de la COVID-19, le secteur des télécommunications au Canada a contribué à hauteur de 70,7 milliards de dollars au produit intérieur brut (PIB) de l'économie canadienne. Cela inclut de nouvelles connexions de télécommunications qui ont apporté 47,9 milliards de dollars au PIB provenant d'autres secteurs au Canada. Le secteur des télécommunications génère également un nombre estimatif de 596 000 emplois à temps plein dans l'économie canadienne, dont 120 000 emplois de grande qualité soutenus par les fournisseurs de services de communications.

1 Accélération de la 5G au Canada : le rôle de la 5G dans la lutte contre les changements climatiques.

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

## Membres de l'équipe >

## Clients >

## Communauté et société >

## Économie >

- > Un moteur de l'économie canadienne
- Financement durable

## Environnement >

## À propos de ce rapport

En 2021, Bell a conservé son rôle de chef de file en mettant en œuvre son programme d'accélération des dépenses d'investissement visant à injecter un montant additionnel de 1,7 milliard de dollars dans l'infrastructure des communications au Canada en 2021 et en 2022 afin d'aider le pays à se remettre de la crise de la COVID-19. Stimulée par un contexte favorable à l'investissement reflétant le soutien du gouvernement au développement des infrastructures, cette accélération des dépenses d'investissement s'ajoute au montant d'environ 4 milliards de dollars en dépenses d'investissement que Bell effectue habituellement chaque année, et augmentera considérablement la connectivité dans les collectivités de tout le Canada.

En particulier, Bell estime que chaque milliard qu'elle investit dans les réseaux à large bande et 5G d'un exercice à l'autre génère une activité économique de 2 milliards de dollars et soutient 7 500 emplois chez elle et parmi ses fournisseurs.

Chaque année, Bell achète des équipements et des services auprès de fournisseurs et de partenaires canadiens, qui eux-mêmes emploient des milliers de Canadiens, ce qui contribue également à l'économie canadienne.

Les investissements de Bell donnent également un élan de plus au secteur de l'information, des communications et des technologies (TIC), secteur de plus en plus important au Canada. Les répercussions de la COVID-19 sur l'économie et l'emploi ont été beaucoup moins graves dans le secteur des TIC que dans d'autres secteurs économiques, et les investissements continus dans les infrastructures de communication soutiendront la croissance dans des domaines d'innovation clés considérés comme des moteurs essentiels de l'économie numérique au Canada, y compris les technologies propres, la fabrication de pointe, l'agroalimentaire, les médias numériques interactifs, les ressources propres, la santé et la biotechnologie.

### Amélioration des processus pour favoriser le déploiement du réseau à large bande en zone rurale

En 2021, Bell a continué de faciliter l'accès à ses infrastructures aériennes par d'autres fournisseurs de services Internet participant à l'Opération haute vitesse au Québec, ce qui a aidé à accélérer le déploiement du service Internet haute vitesse auprès des consommateurs et des entreprises dans les régions rurales et éloignées de la province tout en veillant à assurer le respect des normes de santé et de sécurité. En tant que participant à la table de concertation aux côtés du fournisseur de services publics Hydro-Québec, de Telus et du ministère de l'Économie et de l'Innovation, nous avons simplifié les processus et créé des ressources additionnelles afin que de nombreuses collectivités rurales puissent profiter des avantages du réseau à large bande le plus rapidement possible.

## CRÉER LES EMPLOIS DE DEMAIN

Les investissements des fournisseurs de réseaux dotés d'installations comme Bell stimulent l'économie canadienne et créent des emplois. Pour répondre aux besoins du 21<sup>e</sup> siècle en matière de réseaux et de services évolués, Bell peut compter sur plus de 49 000 membres de l'équipe – 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, l'économie numérique canadienne employait plus de 1,7 million de personnes dans le domaine des TIC en 2021, ce qui représente une augmentation de près de 8 % par rapport à l'année précédente, et le nombre total d'emplois dans l'économie numérique du Canada a atteint environ 2,2 millions<sup>1</sup>.

En 2022, de nouveaux projets de déploiement de la fibre optique, une plus grande disponibilité des services à large bande et le déploiement continu de connexions mobiles 5G et d'applications novatrices IdO de Bell sont en voie de faire repousser les limites des services et des emplois numériques au Canada.

## LA RET D DE BELL CONTRIBUE À L'INNOVATION 9

Bell occupe une position de chef de file dans le déploiement de nouveaux réseaux et services novateurs, qu'elle doit directement à son investissement dans la recherche et le développement (R et D). Ses investissements en R et D lui permettent de continuer à offrir à ses clients des produits et services qui comptent parmi les plus évolués au monde, tout en adoptant de nouvelles technologies qui facilitent ses propres activités, promeuvent l'expérience client et stimulent la croissance au moyen de services innovateurs.

Bell effectue des dépenses d'investissement d'environ 500 millions \$ par année dans la R et D<sup>2</sup>. En 2021, ces dépenses d'investissement ont favorisé les innovations apportées aux réseaux de fibre optique et 5G de Bell, ce qui nous a aidés à élaborer et à mettre en œuvre de nouveaux services innovateurs à l'intention des consommateurs et des entreprises, notamment : le service Vision 5G RDS/TSN 5G View pour les amateurs de sports, la collaboration entre Bell et Tik Tok pour l'expérience Paint Portal, l'écosystème intégré de villes intelligentes et la chaîne d'approvisionnement intelligente propulsée par les services IdO de Bell ainsi que les nouveaux outils libre-service et les autres outils permettant de progresser dans la réalisation de notre impératif stratégique visant à promouvoir l'expérience client chez Bell.

<sup>1</sup> CTIC, Marché de l'emploi de l'économie numérique. Aperçu mensuel, septembre 2021.

<sup>2</sup> Recherche InfoSource, Principales entreprises canadiennes ayant effectué des dépenses en R et D en 2021. Les données de recherche en R et D accusent habituellement un retard d'un an par rapport à la période de déclaration.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Économie >

> Un moteur de l'économie canadienne  
Financement durable

Environnement >

À propos de ce rapport

## Les efforts de R et D portent fruit grâce à une collaboration avec de nombreux partenaires dans le secteur

En 2021, Bell et Nokia ont effectué le premier essai réussi de la technologie PON à large bande de 25 Gbit/s en Amérique du Nord, au laboratoire de technologies avancées de Bell, à Montréal, au Québec. Cette technologie évoluée offre une importante capacité de bande passante symétrique qui permettra aux connexions de fibre optique de Bell de répondre aux besoins de capacité accrue découlant de l'augmentation de l'utilisation du réseau. De plus, Bell a lancé le nouveau service commercial Longueur d'onde 400 Gbit/s sur son réseau, conçu par Ciena, pour aider les grands fournisseurs de services en nuage et de centres de données, tout en optimisant la performance du réseau et l'efficacité énergétique. Bell a également commencé à travailler avec Casa Systems à la mise à niveau de son réseau pour le service Internet résidentiel sans fil vers la technologie 5G afin d'augmenter les vitesses et la capacité offertes aux clients dans les zones rurales.

En plus de la collaboration continue avec [SCALE AI](#), le consortium technologique basé à Montréal, dans le cadre d'une initiative visant à utiliser l'IA pour améliorer l'installation de connexions à fibre optique, Bell a établi un nouveau partenariat avec The PIER (Port Innovation, Engagement and Research), un projet qui se déroule à Halifax, en Nouvelle-Écosse, dans le but de fournir un service de connectivité et une couverture 5G solides pour faciliter l'utilisation des solutions IdO. Le projet The PIER rassemble les chefs de file dans les domaines du transport, des chaînes d'approvisionnement et de la logistique en vue de concevoir et de mettre à l'essai des solutions évolutives qui aident à résoudre les difficultés que connaît actuellement l'administration portuaire d'Halifax, et de contribuer à la création de nouvelles occasions commerciales qui profiteront aux sociétés canadiennes et mondiales.



Bell a collaboré avec l'Université de Sherbrooke dans le cadre d'initiatives portant sur le recours à l'énergie solaire pour réduire au minimum l'utilisation de génératrices en régions éloignées.

En 2021, Bell a continué de travailler avec des chercheurs, des universitaires et d'autres personnes pour accélérer l'émergence d'un écosystème numérique canadien solide. Notamment, Bell travaille de façon continue avec l'Université Western de London, en Ontario, au développement de nouvelles normes et applications pour la technologie 5G et collabore avec l'Université de Sherbrooke dans le cadre d'initiatives portant, entre autres, sur le recours à [l'énergie solaire](#) pour minimiser l'utilisation de génératrices en régions éloignées. Bell collabore également avec l'Université du Nouveau-Brunswick dans le cadre du nouveau programme Bell Research Intensive Cyber Knowledge Studies (BRICKS) qui aide les étudiants à développer les connaissances et les compétences nécessaires pour répondre à la demande mondiale croissante de talents en cybersécurité. Le programme Innovations en agriculture de Bell MTS à l'Université du Manitoba continue également de favoriser le développement de nouvelles technologies IdO en agroalimentaire, un secteur important au Canada.

## INVESTISSEMENTS DANS LES MÉDIAS AU CANADA

Bell Média est le chef de file en matière de création de contenu au Canada et l'un des moteurs de l'offre du contenu le plus captivant aux Canadiens sur les plateformes intégrées de services de télé généraliste, de télé spécialisée, de médias numériques et de diffusion en continu. En s'adaptant aux difficultés entraînées par la COVID-19, comme les interruptions et les retards de production à partir de mars 2020, Bell Média a continué de s'adapter et a poursuivi son avancement tout au long de 2021 en travaillant à des projets et à des initiatives essentiels à la prospérité actuelle et future du secteur de la création de contenu du Canada.

Bell Média entretient des relations solides avec d'importants studios internationaux, ce qui permet aux Canadiens de continuer d'avoir accès à du contenu de qualité supérieure provenant des États-Unis et d'ailleurs, et elle poursuit l'accélération de la création et de la production de contenu original produit au Canada et permet une participation élargie et plus inclusive des créateurs canadiens. Bell Média continue aussi de créer et de produire une programmation primée populaire auprès des auditeurs de tout le pays, pertinente pour nos collectivités et offerte dans l'ensemble de nos plateformes intégrées. Des émissions à succès canadiennes comme *Transplant* à CTV, *Corner Gas Animated* à CTV Comedy et *Letterkenny* et *Canada's Drag Race* sur Crave comptent un nombre phénoménal d'auditeurs à l'échelle internationale, ce qui crée encore plus d'occasions pour le secteur de la création de contenu au Canada. Les émissions les plus populaires comme *Occupation Double*, une émission de langue française sur Noovo, procure de solides assises favorisant la croissance actuelle et à venir.

## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

## Membres de l'équipe >

## Clients >

## Communauté et société >

## Économie >

- > Un moteur de l'économie canadienne  
Financement durable

## Environnement >

## À propos de ce rapport

Au cours de l'année de diffusion 2020-2021, Bell Média a concentré ses efforts sur la production de contenu de grande qualité et pertinent sur le plan culturel qui, avant tout, touche les auditeurs canadiens, ce qui comprend des bulletins de nouvelles à grandes cotes d'écoute, des documentaires, des contenus scénarisés et non scénarisés et des émissions sportives. Ces investissements dans des émissions canadiennes originales en français et en anglais fournissent du travail à des acteurs, à des personnalités de la radio et de la télévision, à des comédiens, à des artistes, à des auteurs, à des auteurs-producteurs, à des réalisateurs, à des équipes, à des concepteurs et à des techniciens canadiens, ainsi qu'à de nombreux autres spécialistes et fournisseurs du secteur au pays.

En tirant parti du nouvel élan propulsé par l'acquisition du réseau de télévision Noovo en 2020, Bell Média a lancé son premier service de nouvelles en français en 2021 ([Noovo Info](#)), qui met en vedette une équipe de journalistes de la télévision, de la radio et des médias numériques qui assurent la couverture de l'actualité partout au Québec. Les services de télé spécialisée et payante en français de Bell Média, dont Canal Vie, Canal D, Z, VRAK, Investigation, Super Écran et, chef de file des chaînes de télé spécialisée dans les sports, RDS, ont continué de produire des émissions parmi les plus populaires, dont trois des cinq émissions en français les plus regardées en 2021. Crave, le seul service de diffusion en continu bilingue au Canada, a ajouté du contenu en français à sa sélection et a réalisé une première en 2021, en diffusant simultanément en français et en anglais le début de *Sortez-moi de moi/Way Over Me*, une série dramatique originale québécoise de six épisodes.

L'agrandissement des studios Pinewood de Toronto, détenus majoritairement par Bell Média et une des premières installations de production en Amérique du Nord, s'est poursuivi comme prévu tout au long de 2021 et devrait permettre de fournir des plateaux de tournage additionnels pour la production télévisuelle et cinématographique des créateurs de contenu canadiens et internationaux au début de 2022, ce qui stimulera le secteur de la production au Canada.

Nos investissements dans des droits de diffusion d'événements sportifs, entre autres pour la Ligue nationale de hockey, la National Football League, la National Basketball Association, la Ligue canadienne de football, la ligue majeure de soccer et l'International Ice Hockey Federation, continuent de soutenir les franchises sportives, qui contribuent énormément à nos collectivités sur le plan social et économique. En 2021, TSN de Bell Média, le chef de file des chaînes spécialisées dans les sports au Canada, a ajouté à sa sélection le contenu lié à la Ligue nationale de crosse, aux courses automobiles de la W Series et à la ligue de soccer LaLiga, diffusé de façon linéaire en continu et en direct. De plus, Bell a augmenté ses participations dans les propriétés spécialisées dans les sports avec l'acquisition en 2021 du Groupe de course Octane, promoteur du Grand Prix de Formule 1 du Canada à Montréal, l'événement sportif et touristique le plus important au pays.

Bell Média est l'un des organismes qui fournissent le plus grand soutien au secteur canadien de la télévision et du cinéma, soutien prenant la forme de financement de différents projets et productions, et de vitrine pour les talents canadiens. Elle contribue à l'offre de contenu captivant sur des plateformes intégrées en français et en anglais. Grâce à ses plateformes de télévision, de radio et de services numériques de premier plan, Bell Média met en valeur le secteur canadien et fournit aux talents canadiens des occasions de réussite sur les plans artistique et commercial.

Bell Média va de l'avant avec de nouvelles approches pour la création et la production de contenu qui reflètent la diversité au Canada en ce qui a trait aux talents à l'écran, dans les salles d'écriture, dans les studios et derrière les caméras. Nouveauté en 2021, Bell Média a commencé à travailler en collaboration avec le Bureau de l'écran des Noirs dans le cadre du programme d'anthologie de Bell Média, un incubateur de séries d'anthologie bilingues et une initiative de préconception sans précédent qui pallie le manque de contenu dramatique canadien par les Noirs canadiens et au sujet de ces derniers ainsi que l'absence d'émissions en français sur la communauté noire sur les chaînes de télévision grand public.

Veillez vous reporter à la section [Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités](#) du présent rapport.

Pour en savoir plus sur la façon dont Bell contribue au secteur des médias au Canada, veuillez vous reporter à la section Clients du présent rapport. Des informations additionnelles sur [l'approche et la gestion du programme en matière d'éthique dans le secteur des médias](#) de Bell sont présentées sur notre site Web.





## LES AVANTAGES ÉCONOMIQUES À GRANDE ÉCHELLE S'ÉTENDENT À TOUTE L'ÉCONOMIE CANADIENNE

27 JUILLET 2021



### Bell étend l'accès Internet pure fibre à Brockville, Casselman et Pembroke dans l'Est de l'Ontario

« L'investissement de Bell dans l'infrastructure à large bande... aide à positionner notre communauté pour les emplois de demain et le développement économique continu. »

**Mike LeMay**, maire de Pembroke, Ontario

31 AOÛT 2021



### Bell étend l'accès Internet pure fibre dans la Côte-de-Beaupré et à l'Île d'Orléans

« Avoir accès à un service Internet rapide et fiable est devenu primordial. »

**Majella Pichette**, maire de Saint-Tite-des-Caps, Québec

8 SEPTEMBRE 2021



### Bell étend l'accès aux services Internet pure fibre à 7 000 emplacements à Terre-Neuve-et-Labrador

« Les entreprises peuvent fonctionner plus efficacement et explorer de nouvelles façons de développer leurs affaires. »

**Scott Sceviour**, maire de Botwood, Terre-Neuve-et-Labrador

14 SEPTEMBRE 2021



### Bell étend l'accès aux services Internet pure fibre dans la péninsule acadienne

« Ce réseau large bande est un besoin essentiel que nos citoyens attendaient depuis très longtemps. Il va nous servir à l'avancement et à la réussite économique et de voir à un avenir meilleur. Une technologie à la fine pointe dont nous sommes tous très fiers d'accueillir chez-nous. »

**Paul-Aimé Mallet**, maire de Le Goulet, Nouveau-Brunswick

28 SEPTEMBRE 2021



### Bell étend l'accès aux services Internet pure fibre dans la municipalité de Barrington

« Nous sommes extrêmement heureux que Bell investisse une fois de plus dans la construction d'un solide réseau à large bande dans notre municipalité, qui fournira des services essentiels aux entreprises et aux résidents, maintenant et à l'avenir. »

**Eddie Nickerson**, préfet de Barrington, Nouvelle-Écosse

28 SEPTEMBRE 2021



### Le réseau à large bande entièrement optique de Bell MTS prend de l'expansion à Pembina Valley au Manitoba

« L'accès aux services haute vitesse large bande est essentiel aux collectivités prospères, rester connectés est une priorité pour tous. »

**Al Friesen**, maire d'Altona, Manitoba

## Financement durable

### PLACEMENTS DE BELL : UNE APPROCHE DURABLE

En avril 2021, Bell a franchi une étape déterminante en ce qui concerne l'alignement de ses objectifs sur ses intentions en matière de facteurs ESG en vue des décisions de financement futures, en adoptant le cadre de financement durable de BCE Inc. Elle est la première société de télécommunications canadienne à se doter d'un tel cadre. Le cadre orientera les émissions futures d'obligations vertes, sociales et durables ou d'autres financements durables de Bell Canada dont le produit sera affecté à un portefeuille de placements admissibles de l'une ou l'autre des dix catégories de placements verts et de placements sociaux suivantes :

#### Placements verts

- Efficacité énergétique
- Technologies et processus de production écoénergétique
- Prévention et lutte contre la pollution
- Transport propre
- Énergie renouvelable
- Bâtiments verts
- Adaptation aux changements climatiques

#### Placements sociaux

- Infrastructure de base abordable
- Accès aux services essentiels
- Réponse d'urgence et aide de secours en cas de pandémie

Le cadre a fait l'objet d'un examen par Sustainalytics, une entreprise de premier plan spécialisée dans la recherche et l'analyse des facteurs ESG, qui a émis un avis favorable indépendant de deuxième partie.

Le 28 mai 2021, Bell Canada est devenue la première société de télécommunications canadienne à émettre une obligation durable en réalisant l'émission au Canada de débentures MTN, série M-56, à 2,20 %, d'un montant de 500 millions \$ CA, venant à échéance le 29 mai 2028. Le placement d'obligations a généré un produit net de 497 535 000 \$ qui a été affecté à des placements verts et sociaux admissibles. Nous avons également demandé un examen externe afin d'évaluer l'alignement de notre processus d'affectation sur notre cadre, et [PwC a produit une attestation d'assurance limitée](#) indiquant que le processus d'affectation donne une image fidèle dans tous les aspects significatifs. Pour consulter le rapport complet sur le processus d'affectation du cadre de financement durable, [cliquez ici](#).

- ★ **Cible : Émettre des obligations durables dont le produit sera affecté à des placements admissibles qui soutiennent les efforts liés aux facteurs sociaux et environnementaux**

Le [Rapport sur l'affectation des produits de l'obligation durable](#), qui figure sur notre site Web, présente des informations additionnelles sur cette initiative.

### INVESTISSEMENTS RESPONSABLES DES RÉGIMES DE RETRAITE DE BELL

Bell est le promoteur de plusieurs régimes de retraite à l'intention des membres actifs et retraités de son équipe. Dans le cadre de ces régimes, nous sommes chargés de diriger le placement d'actifs d'environ 30 milliards \$. Nous avons l'obligation fiduciaire de tenir notre promesse en matière de prestations de retraite et nous croyons que le fait de le faire dans le cadre d'un processus de placement fondé sur les facteurs ESG peut contribuer à générer des rendements ajustés en fonction des risques à long terme supérieurs pour nos parties prenantes. Ainsi, en 2021, nous avons pris des mesures pour renforcer notre engagement à intégrer les facteurs ESG dans notre processus de placement des régimes de retraite en adoptant une nouvelle politique d'investissement responsable. Notre approche donne la priorité à l'engagement auprès de nos gestionnaires de placement et des sociétés émettrices, car :

- nous intégrons les facteurs ESG dans les processus d'analyse et de prise de décisions de placement en misant sur la stabilité et la performance à long terme du portefeuille;
- mettons l'accent sur la transparence de l'information, la qualité de la gouvernance d'entreprise et des pratiques environnementales et sociales des entreprises dans lesquelles nous investissons;
- nous nous efforçons de comprendre et de gérer le risque que posent les changements climatiques et la transition vers une économie à faibles émissions de carbone pour nos portefeuilles de régimes de retraite.

Environ 95 % de nos actifs des régimes de retraite sont investis auprès de gestionnaires qui ont adopté des politiques de placement ESG et qui sont signataires soit des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (UN PRI), soit du Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB), qui constitue la norme d'investissement responsable dans le secteur de la gestion d'actifs et immobilier.



ENVIRONNEMENT

# Leadership en environnement

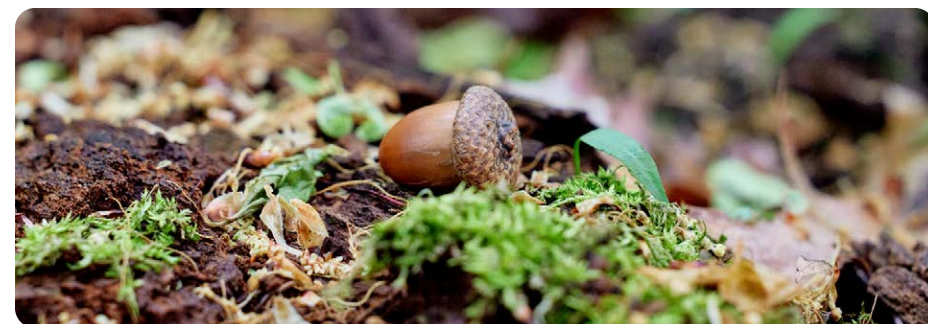
Le leadership de Bell en matière d'environnement passe d'abord par sa vaste gamme de programmes novateurs visant à réduire les impacts environnementaux de toute sa chaîne de valeur, que ce soit au niveau de notre travail avec les fournisseurs, de nos propres activités ou de l'utilisation et du traitement en fin de vie de nos produits et services par nos clients. Notre [Politique environnementale](#), dont la première version remonte à 1993, reflète les valeurs des membres de l'équipe, de même que les attentes des clients, des investisseurs et de la société en général, et nous aide à contribuer à un monde meilleur.

## POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Presque toutes les activités humaines ont des répercussions sur l'environnement. Nous croyons que nous avons la responsabilité de réduire les effets négatifs de nos activités sur l'environnement et, si possible, d'avoir un impact environnemental positif. C'est ce que les membres de l'équipe, nos clients et nos investisseurs attendent de nous, et nous en sommes bien conscients. Prendre soin de l'environnement est logique sur le plan des affaires. Si nous ne faisons rien pour réduire notre empreinte écologique, nous risquons de perdre de précieux membres de notre équipe, clients et investisseurs au profit de nos concurrents et de voir augmenter les coûts liés aux amendes et aux travaux de remise en état. Tous ces facteurs pourraient avoir une incidence sur nos activités.

## CE QUE NOUS FAISONS

Nous devons notre statut de leader en environnement à une vaste gamme de programmes qui visent à assurer le respect de la réglementation, à protéger l'environnement et à contribuer à un monde meilleur. Notre 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 aide ses clients à atteindre leurs propres objectifs environnementaux. Nous améliorons notre système de gestion de l'aspect environnemental de nos activités depuis plus de 25 ans, en étendant la portée de ce système et en établissant des objectifs de plus en plus ambitieux.



Depuis plus de 25 ans, Bell met en œuvre et maintient des programmes visant à réduire l'impact environnemental de ses activités. Son système de gestion environnementale (SGE) est certifié conforme à la norme ISO 14001<sup>1</sup> depuis 2009, ce qui

fait de Bell la première entreprise de communications en Amérique du Nord à avoir obtenu cette certification. Nous conservons cette certification depuis 2009. Le système de gestion énergétique de Bell a également été certifié conforme à la norme ISO 50001<sup>2</sup> en 2020, ce qui a fait de nous la première entreprise de communications en Amérique du Nord à avoir obtenu cette certification. Nos certifications ISO sont un exemple des pratiques de développement durable de catégorie mondiale de Bell.

★ Cible : Maintien de la certification ISO 14001 pour la 13<sup>e</sup> année consécutive, en tant que première entreprise de communications en Amérique du Nord à l'être

1 Notre certification ISO 14001 porte sur la surveillance par Bell Canada du système de gestion environnementale qui concerne l'élaboration de politiques et de procédures visant la prestation de services sur fil, sans fil, de télévision, Internet, large bande, de connectivité, d'hébergement de données, d'informatique en nuage, de radiodiffusion ainsi que de médias numériques, en plus des fonctions administratives connexes.

2 Notre certification ISO 50001 porte sur le programme de gestion de l'énergie de Bell Canada, qui concerne les activités liées aux services de gestion immobilière, de gestion de parc de véhicules, de radiodiffusion et de médias numériques, sur fil, sans fil, de télé, Internet, de connectivité, large bande, d'hébergement de données et d'informatique en nuage, en plus des fonctions administratives générales connexes.

- Aperçu de BCE
- Messages de la direction
- Mise en garde concernant les déclarations prospectives
- Qui nous sommes
- Indicateurs clés et résultats
- Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >
- Membres de l'équipe >
- Clients >
- Communauté et société >
- Économie >
- Environnement >
  - Leadership en environnement
  - Changements climatiques
  - Économie circulaire
  - Défis environnementaux
- À propos de ce rapport

# Changements climatiques

Faire face aux changements climatiques passe entre autres par la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) en améliorant l'efficacité énergétique, ainsi que par l'amélioration de la résilience de notre chaîne de valeur.

## POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les scientifiques du monde entier s'accordent pour dire que les émissions de GES – en particulier le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) – contribuent fortement aux changements climatiques. Les faits scientifiques recueillis à l'échelle internationale soulignent également la responsabilité qui incombe aux entreprises de participer à la lutte contre les changements climatiques et de s'adapter à leurs effets.

Les changements climatiques peuvent engendrer des risques accrus pour toutes les entreprises, notamment des risques liés à la finance, à l'exploitation et à la réputation. Par ailleurs, les changements climatiques pourraient avoir d'importants effets néfastes sur la santé publique et les chaînes d'approvisionnement. Nous sommes d'avis que nous avons un rôle important à jouer pour offrir des technologies qui aident nos clients à réagir aux changements climatiques et à s'adapter aux effets de ces changements sur leurs activités.

## CE QUE NOUS FAISONS

Chez Bell, nous cherchons à gérer les risques réglementaires, financiers, opérationnels, de réputation et de marché liés aux changements climatiques. Nous prenons des mesures qui nous aident à lutter contre les changements climatiques et à nous adapter à leurs conséquences. Nous nous adaptons en agissant pour maintenir notre résilience face aux changements climatiques, et aidons nos clients à faire de même. Pour lutter contre les changements climatiques, nous nous efforçons de réduire notre consommation d'énergie, tout en aidant nos clients à réduire la leur. Nous croyons aussi que la publication de rapports périodiques sur notre performance énergétique et nos émissions de GES indique à nos parties prenantes que nous prenons ces initiatives au sérieux. Nous appuyons ainsi les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) et les suivons pour produire nos rapports.

## NOTRE PARTICIPATION À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES GRI 201-2 **13**

Nous avons recours à plusieurs stratégies pour lutter contre les changements climatiques, comme lancer des initiatives d'économie d'électricité, réduire la consommation de carburant et utiliser des technologies pouvant se substituer aux déplacements d'affaires. L'utilisation de nos produits et services aide aussi à réduire nos émissions de GES et celles de nos clients.

Pour assurer une gestion rigoureuse de notre bilan carbone, nous surveillons étroitement nos émissions de GES, publions des rapports et avons fixé des cibles de réduction.

### Gestion de l'énergie



Notre contribution à l'atténuation des changements climatiques commence par la réduction de notre propre consommation d'énergie et la façon dont nous gérons l'énergie. Nous sommes fiers d'être la première entreprise de communications en Amérique du Nord à obtenir la certification

ISO 50001 pour son système de gestion de l'énergie. La norme mondiale ISO 50001 exige des entreprises qu'elles adoptent un ensemble strict d'objectifs, de lignes directrices et de pratiques de gestion de l'énergie qui favorisent l'efficacité énergétique et contribuent ainsi à la réduction des émissions de GES.

★ Cible : Maintien de la certification ISO 50001 pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, en tant que première entreprise de communications en Amérique du Nord à l'être

## Économies d'énergie

Pour constamment améliorer notre performance énergétique, nous avons créé en 2008 le Conseil de l'énergie, un comité formé de membres de la direction qui relève du [Comité de surveillance SSSEC](#), composé de vice-présidents, de directeurs, de gestionnaires et d'experts provenant de partout dans l'entreprise. Ce comité a pour mandat d'assurer l'efficacité continue de notre système de gestion de l'énergie, de définir et de soutenir des programmes d'économie d'énergie pour nos installations (immeubles, réseau de télécommunications et infrastructure TI) et notre parc de véhicules, et de remplacer les déplacements d'affaires par la technologie. Il surveille également la progression de nos objectifs de réduction des émissions de GES.

Dans le cadre de notre système de gestion de l'énergie, nous avons réduit notre consommation d'électricité grâce à l'optimisation du chauffage et du refroidissement des installations et des équipements, au passage à l'éclairage DEL, à la modernisation des équipements réseau et à la consolidation, à l'optimisation et à la virtualisation des serveurs. Nous avons aussi réduit notre consommation de carburant grâce à la modernisation et à l'électrification de notre parc de véhicules et à des investissements dans les technologies éolienne et solaire pour alimenter les stations cellulaires et d'autres installations.



Notre programme comprend l'ajout de véhicules à faible consommation. En 2021, nous avons remplacé 501 véhicules plus vieux par des modèles à faible consommation. Aujourd'hui, 35 de nos véhicules sont électriques et 59 sont hybrides. Pour en savoir davantage sur la modernisation du parc de véhicules chez Bell, veuillez consulter la fiche d'information sur les [Solutions pour notre parc automobile](#) sur notre site Web. **8 4**



En tout, 35 de nos bâtiments sont certifiés [BOMA BEST](#) (Building Owners and Managers Association's Building Environmental Standards) et 11 sont certifiés LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). La superficie des locaux certifiés de Bell est de plus de 7,5 millions de pieds carrés, ce qui équivaut à environ 47 terrains de baseball. Pour en savoir plus, consultez la fiche d'information [Immobilier durable](#).

Bell favorise également 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 12 grappes mondiales de technologies propres de premier plan par l'intermédiaire d'[International Cleantech Network](#).

## Bell appuie le recours grandissant du Canada aux énergies éolienne et solaire, et au stockage d'énergie dans le cadre de la vision 2050 de CanREA




L'approche stratégique de Bell en matière de gestion des enjeux liés aux changements climatiques vise notamment à rendre ses activités carboneutres à compter de 2025 et à réduire ses émissions absolues de GES d'ici 2030 conformément au scénario d'émissions limitant le réchauffement à 1,5 °C en collaboration avec l'initiative Science Based Targets. L'accélération de l'adoption de la production et du stockage d'électricité décarbonisée, y compris la production d'énergie éolienne et solaire, est essentielle à l'atteinte des objectifs liés aux changements climatiques de Bell.



Pour en savoir plus sur nos projets d'énergie renouvelable et sur la façon dont Bell réduit sa consommation d'électricité et de carburant, et ses émissions de GES associées, consultez la fiche d'information [Énergie et gaz à effet de serre](#) sur notre site Web.

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 truchement de la croissance et des acquisitions. En améliorant l'efficacité énergétique de nos installations, en réduisant la consommation de carburant 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 plus de 72 kilotonnes (kt) d'équivalent CO<sub>2</sub> et réalisé des économies de près de 100 millions \$.

## Économies d'énergie et réduction des GES depuis 2008<sup>1</sup> GRI 302-4, SASB: TC-TL-130A.1

	ÉLECTRICITÉ	CARBURANT	DÉPLACEMENTS
Énergie	416,46 GWh	9,86 millions de litres	S.O.
Équivalent CO <sub>2</sub>	44,45 kt	23,17 kt	4,66 kt
L'ÉQUIVALENT DE...	 <b>41 493 FOYERS ALIMENTÉS PENDANT UN AN</b>	 <b>52 294 BARILS DE PÉTROLE</b>	 <b>7 247 VOLS EN AVION D'UN BOUT À L'AUTRE DU CANADA</b>

<sup>1</sup> Basé sur les données du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 30 septembre 2021.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

Leadership en environnement

> Changements climatiques

Économie circulaire

Défis environnementaux

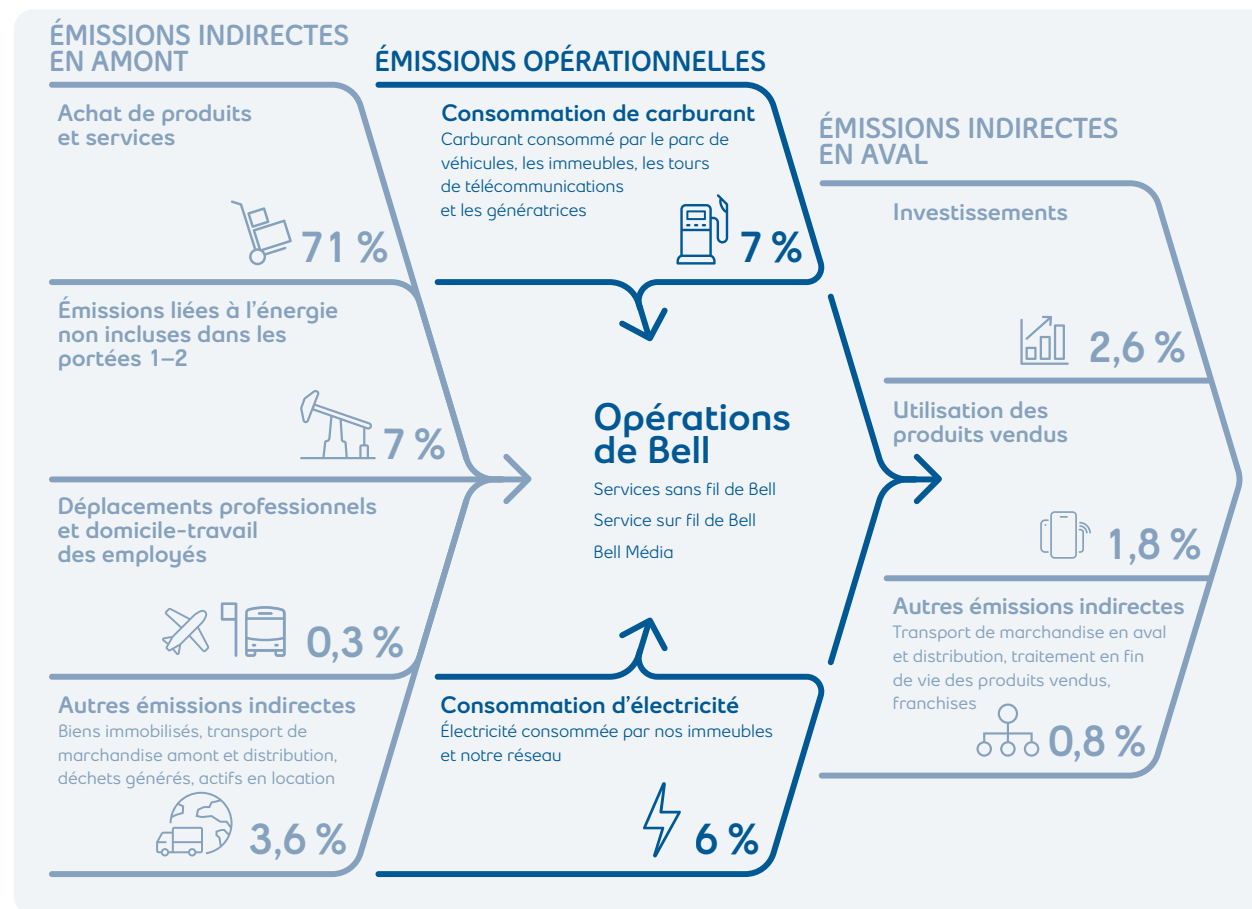
À propos de ce rapport

## Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Bell prend ses objectifs de réduction de son bilan carbone au sérieux, en ce qui concerne autant les émissions de GES liées à ses activités que les émissions indirectes en amont et en aval. L'intégration verticale de Bell a une incidence sur la répartition de ses émissions de GES entre les émissions liées à ses activités (de portée 1 [carburant et substance appauvrissant la couche d'ozone] et de portée 2 [électricité, vapeur et chauffage/refroidissement]) et les émissions indirectes en amont et en aval (de portée 3). Par exemple, chez Bell, l'installation et la construction de réseaux sont confiées à des employés de Bell; les émissions qui en découlent entrent donc dans la catégorie des émissions liées aux activités. Les autres entreprises de télécommunications, elles, font souvent appel à des sous-traitants pour ces activités, ce qui entraîne plutôt des émissions indirectes en amont. Pour en savoir plus, consultez la section Répercussions du modèle d'affaires de [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#) dans notre site Web.

Le graphique de droite présente les émissions de GES actuelles de toute notre chaîne de valeur en fonction du type d'émissions de GES.

## Total des émissions de GES de la chaîne de valeur de Bell



Le tableau ci-dessous présente des données sur l'empreinte carbone de Bell.

### Total des émissions de GES GRI 305-1, 305-2, 305-3

Tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub>e), 2020, 2021<sup>1</sup>

TYPE D'ÉMISSIONS DE GES	PORTÉE	DESCRIPTION DE LA PORTÉE	2021	2020 <sup>2</sup>	VARIATION
Émissions liées à nos activités	Portée 1	Émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell	139 187	142 996	(2,7 %)
	Portée 2	Émissions indirectes de GES associées à la consommation d'énergie achetée (électricité, chauffage/refroidissement et vapeur) nécessaire aux activités de Bell	136 535	160 548	(15,0 %)
Émissions indirectes en amont et en aval	Portée 3	Autres émissions indirectes de GES associées aux activités en amont et en aval de la chaîne de valeur de Bell <sup>3</sup>	1 861 651	1 947 578	(4,4 %)
<b>Total</b>			<b>2 137 373</b>	<b>2 251 122</b>	<b>(5,1 %)</b>

- 1 Selon les données du 1<sup>er</sup> juillet de l'année précédente au 30 juin de l'année considérée. PwC a produit une attestation d'assurance limitée à l'égard des émissions de GES en 2021 et des variations d'un exercice à l'autre des émissions de GES de portée 1, de portée 2 et d'une partie de la portée 3 (émissions indirectes classées dans la catégorie des déplacements d'affaires). Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).
- 2 Les données sur les émissions de portée 2 et 3 de 2020 ont été révisées pour qu'elles soient conformes à la méthodologie présentée dans les normes du Greenhouse Gas Protocol. Pour plus d'informations à ce sujet, voir la section [À propos de ce rapport](#).
- 3 Par définition, les émissions de GES de portée 3 (les émissions indirectes en amont et en aval) proviennent de sources détenues ou contrôlées par d'autres entités présentes dans la chaîne de valeur de Bell (comme nos fournisseurs, nos employés et nos clients). Par conséquent, l'évaluation des émissions de portée 3 est plus complexe que celle des émissions de portée 1 et 2 (les émissions liées à nos activités) pour lesquelles nous sommes en mesure d'obtenir des données primaires (comme le nombre de litres de carburant consommés par notre parc de véhicules et l'électricité consommée, en kilowattheures, dans nos immeubles). En ce qui concerne les émissions de portée 3 pour lesquelles nous n'avons pas de données primaires, nous devons nous fier à des données secondaires (comme des données financières et des données moyennes de l'industrie provenant de bases de données). Ces difficultés liées à la collecte des données contribuent à l'incertitude de l'évaluation des émissions de portée 3.

Pour en savoir plus sur l'empreinte carbone de toute la chaîne de valeur de Bell, consultez la fiche d'information [Énergie et gaz à effet de serre](#) sur notre site Web. SASB: TC-TL-130a.1

### Objectifs de réduction des émissions de GES de Bell

Nous établissons des objectifs de réduction des émissions de GES pour souligner l'importance de faire notre part dans la lutte contre les changements climatiques, pour stimuler l'innovation dans nos projets afin de favoriser la réduction des émissions et pour obtenir des résultats qui nous font progresser dans la bonne direction.

Nous collaborons également avec nos partenaires, tels que Global Enabling Sustainability Initiative (GeSI), GSMA, EXCEL Partnership, le [groupe de travail sur la carboneutralité de CBRS](#), [SDG Ambition Accelerator](#) du Pacte mondial des Nations Unies, [Partenariat Climat Montréal](#), [l'Engagement en matière de TI durable du Conseil Stratégique des DPI](#) et [Canada's Net-zero Leaderboard](#), pour participer à l'élaboration des meilleures pratiques dans l'établissement et la mise en œuvre de plan d'actions pour atteindre les cibles de réduction des émissions de GES.

Voici un résumé des cibles de réduction des émissions de GES de Bell :

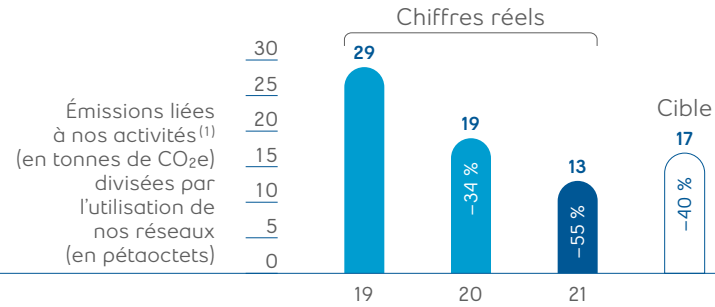
### 2021 : Objectif pour l'intensité des GES GRI 305-4

Alors que nous continuons à élaborer et à mettre en œuvre des plans d'action pour atteindre nos cibles de réduction des GES ambitieuses à compter de 2025, nous avons établi une cible de réduction de l'intensité des GES intermédiaire visant à réduire d'ici la fin de 2021 le ratio de nos émissions de GES liées à nos activités (en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>) et de notre utilisation du réseau (en pétaoctets) de 40 % par rapport au niveau de 2019. Cette mesure d'intensité illustre 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 présent rapport intitulée [Nos produits et nos services contribuent à créer un monde meilleur](#)).

Nous sommes heureux d'annoncer qu'en 2021 nous avons dépassé cet objectif de 15 points de pourcentage, notre ratio des émissions de GES par unité d'utilisation de notre réseau s'étant amélioré de 55 % depuis 2019<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les RPV, les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service Internet résidentiel sans fil, le trafic sur le réseau Voix sur LTE, les applications IoT 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 émis et sur la méthode de calcul et de classement de ces émissions de GES (comme il est mentionné dans la section sur la répercussion du modèle d'affaires de la fiche d'information [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#) sur notre site Web), le ratio proprement dit ne peut pas être utilisé pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs. Cette mesure exclut Bell MTS. Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée à l'égard de la quantité en 2021. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

### Cible de réduction des émissions de GES de Bell, 2021 GRI 305-4



### 2025 : Objectif d'activités carboneutres

Nous souhaitons devenir carboneutres en ce qui a trait aux émissions liées à nos activités<sup>1</sup> à compter de 2025. Pour atteindre cette cible, nous continuerons à mettre en œuvre des mesures d'atténuation visant à diminuer notre consommation d'électricité et de carburant. Pour compenser les émissions de GES que nous ne pouvons pas réduire, nous comptons nous associer à une organisation reconnue pour acheter des crédits carbone crédibles.

### À partir de 2030 : Cibles basées sur la science SBT GRI 305-5

Bell est fière d'ouvrir la voie en établissant des cibles de réduction des émissions de GES basées sur la science qui s'alignent sur l'objectif de température le plus ambitieux de l'Accord de Paris<sup>2</sup>. En se fixant de telles cibles par le biais de l'initiative Science Based Targets (SBTi)<sup>3</sup> et en rejoignant la campagne « Business Ambition for 1,5 °C », nous apportons une contribution équitable pour limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C. En se basant sur les critères de l'SBTi conformes au scénario limitant le réchauffement à 1,5 °C, nous avons fixé trois cibles spécifiques qui couvrent toutes les portées (portée 1, 2 et toutes les catégories de portée 3). Nous visons à réduire les émissions liées à nos activités (portée 1 et 2) de 57 %. Pour nos émissions indirectes (portée 3), nous avons utilisé une approche

hybride qui implique d'engager 64 % de nos fournisseurs et de réduire de 42 % nos émissions absolues dans les autres catégories, car nous croyons que c'est ainsi que nous pouvons avoir le plus grand impact. Selon des études scientifiques mondiales, de telles cibles de réduction des émissions de GES aideront à réduire les impacts destructeurs des changements climatiques et appuient directement les engagements du gouvernement du Canada en matière de GES.

BCE Inc. s'engage à atteindre les cibles basées sur la science suivantes, qui sont alignées sur l'objectif de limiter le réchauffement à 1,5 °C<sup>4</sup> :

- ★ Cible : Cibles basées sur la science pour les émissions de portée 1, 2 et 3 d'ici 2023 s'alignant sur l'objectif de limiter le réchauffement à 1,5 °C<sup>4</sup>
  - Réduire nos émissions absolues de GES de portée 1 et de portée 2<sup>1</sup> de 57 % par rapport au niveau de 2020 d'ici 2030
  - Effectuer 64 % des dépenses en biens et services auprès de fournisseurs ayant établi des cibles basées sur la science d'ici 2026
  - Réduire nos émissions absolues de GES de portée 3 pour les catégories autres que les biens et services achetés<sup>5</sup> de 42 % par rapport au niveau de 2020 d'ici 2030.

### Moyens d'atteindre nos objectifs GRI 302-4, 302-5

Pour atteindre nos cibles ambitieuses de réduction des émissions de GES, nous misons sur les progrès que nous avons faits au fil des années, notamment avec notre certification ISO 50001 et nos initiatives en matière d'innovation et de gouvernance quant à l'énergie et aux GES. Notre plan comprend des initiatives phares telles que l'électrification du parc de véhicules, l'achat d'énergie renouvelable, l'amélioration de l'efficacité énergétique de l'équipement et la diminution de l'empreinte de notre parc immobilier. Les initiatives visant à réduire nos émissions indirectes en amont et en aval, comme l'achat de produits et de services, comprennent la collaboration avec des chefs de file du secteur, des efforts pour informer les fournisseurs sur les mesures de réduction des GES et l'amélioration des ententes contractuelles. Les autres émissions indirectes seront réduites par la dématérialisation liée à l'empreinte de notre parc immobilier et des produits distribués ainsi que par la collaboration avec nos franchises et nos groupes d'investisseurs en vue de réduire leurs émissions.

1 Les émissions de GES liées à nos activités comprennent les émissions de portée 1 et 2. Les émissions de portée 1 sont les émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell. Les émissions de portée 2 sont des émissions indirectes associées à la consommation provenant de l'énergie achetée (électrique, chauffage/refroidissement et vapeur) requise par les activités de Bell. PwC a produit une attestation d'assurance limitée à l'égard des émissions de GES liées à nos activités en 2021. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

2 Les cibles basées sur la science sont des cibles de réduction des émissions de GES qui, selon les plus récentes recherches scientifiques, sont nécessaires pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris – soit une hausse des températures bien en deçà de 2 °C par rapport aux niveaux préindustriels et la poursuite d'efforts pour limiter le réchauffement à 1,5 °C.

3 La SBTi est issue de la collaboration de CDP, du Pacte mondial des Nations Unies (Pacte Mondial), du World Resources Institute (WRI) et du World Wide Fund for Nature (WWF). Les entreprises qui se rallient à la cause de la SBTi sont reconnues par la We Mean Business Coalition.

4 En attente d'approbation par l'initiative Science Based Targets (SBTi). Nous pourrions avoir à ajuster nos cibles basées sur la science dans l'avenir, car la SBTi exige que nous recalculions nos cibles (selon les critères et les recommandations applicables les plus récents de la SBTi) au moins tous les 5 ans, ou plus souvent si des changements importants ont lieu (par ex., des ventes ou des acquisitions d'entreprises).

5 Les catégories de portée 3 couvertes par cette cible comprennent les émissions de GES provenant des biens d'équipement, des activités liées à l'énergie et au carburant, du transport et de la distribution en amont, des déchets générés par les activités, des déplacements d'affaires, et domicile-travail des employés, du transport et de la distribution en aval, de l'utilisation des produits vendus, du traitement en fin de vie des produits vendus, des franchises et des placements.



## Aperçu de BCE

## Messages de la direction

## Mise en garde concernant les déclarations prospectives

## Qui nous sommes

## Indicateurs clés et résultats

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

## Membres de l'équipe >

## Clients >

## Communauté et société >

## Économie >

## Environnement >

Leadership en environnement

> Changements climatiques

Économie circulaire

Défis environnementaux

## À propos de ce rapport

Pour élaborer notre stratégie de réduction des émissions de GES et suivre de près sa mise en œuvre, nous avons créé en 2021 le Groupe de travail sur la réduction du carbone de BCE, qui se compose d'acteurs clés, à l'interne et à l'externe, qui participent à la gouvernance des efforts de l'entreprise visant la lutte aux changements climatiques, et les progrès accomplis sont présentés aux membres du Conseil de l'énergie. De plus, nous avons conçu un tableau de bord des émissions de carbone pour présenter les progrès accomplis au comité du risque et de la caisse de retraite.

## ADAPTATION DE BELL AUX IMPACTS DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES GRI 201-2

Malgré les efforts déployés dans le monde entier pour réduire les émissions de GES, les faits scientifiques 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, et une augmentation de la fréquence et de la gravité des phénomènes météorologiques. De plus, selon le [Rapport 2022 sur les risques mondiaux du Forum économique mondial](#), l'inaction devant les changements climatiques représente la plus grande



En Ontario, nos technologies éolienne et solaire installées pour 12 stations cellulaires éloignées produisent environ 50 000 kWh d'énergie renouvelable chaque année.

menace pour la planète à long terme et le risque qui pourrait entraîner les répercussions les plus néfastes au cours des 10 prochaines années. Ces risques ont le potentiel d'avoir des impacts dévastateurs sur le monde ainsi que des impacts sur la santé publique et les chaînes d'approvisionnement.

Bell prend ces risques très au sérieux et est résolue à appliquer des mesures d'adaptation garantissant la continuité de ses activités face aux changements climatiques. De plus, nous sommes fiers que l'utilisation des produits et services de Bell nous aide à nous adapter aux effets des changements climatiques et aide nos clients à faire de même (voir la section du présent rapport intitulée [Nos produits et nos services contribuent à créer un monde meilleur](#)).

## Mesures d'adaptation

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 pour soutenir les membres de l'équipe. Nos activités d'exploitation sont tributaires de la façon dont nous protégeons nos réseaux et nos autres infrastructures et installations contre les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre et les événements météorologiques violents, comme les tempêtes de verglas, de neige ou de vent, les inondations, les feux de forêt et les tornades.

Bell concentre ses efforts sur l'application de mesures pour maintenir la continuité de ses activités et la sécurité des membres de son équipe, ainsi que sur une structure de gouvernance pour ces mesures d'adaptation. Nous surveillons également les projets de loi, de politiques et de règlements actuels ou à venir sur les changements climatiques qui pourraient affecter l'entreprise, et nous en faisons état auprès de notre [Comité SSSEC](#), dont les coprésidents font rapport au comité du risque et de la caisse de retraite. Le comité de surveillance de la SSSEC a aussi le mandat d'approuver des stratégies et des objectifs opérationnels qui traitent de questions environnementales particulières (y compris les changements climatiques), d'examiner les résultats de nos analyses de scénarios liés au climat et de surveiller les progrès de la mise en œuvre des mesures d'atténuation des changements climatiques.

En 2021, nous avons revu notre analyse de scénarios liés au climat qui identifie les risques de la transition énergétique et les risques physiques découlant des changements climatiques pour Bell à court (5 ans), à moyen (10 ans) et à long terme (20 ans). Cette analyse est l'une des 11 recommandations du [Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques \(GIFCC\)](#), qui a été créé par le Financial Stability Board. Pour plus de détails sur l'incidence des changements climatiques sur notre entreprise, veuillez consulter le [Rapport GIFCC sur les risques et occasions de BCE liés aux changements climatiques \(2021\)](#) sur notre site Web.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement ✓

Leadership en environnement

> Changements climatiques

Économie circulaire

Défis environnementaux

À propos de ce rapport

## Groupe de travail sur la résilience climatique de BCE

À la suite des plus récents rapports d'évaluation du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) et dans le cadre de notre stratégie en matière de changements climatiques, Bell a créé un groupe de travail sur la résilience climatique, dont les membres proviennent de différentes équipes à l'échelle de l'entreprise. Ce groupe de travail a pour objectif de réunir toutes les parties prenantes qui peuvent établir une solide gouvernance de la résilience afin de s'attaquer aux répercussions potentielles des changements climatiques à court et à moyen terme, y compris les risques physiques, comme les catastrophes naturelles et l'augmentation des températures moyennes.

### INFORMATION EN MATIÈRE DE CLIMAT

Afin de faire preuve de la plus grande transparence envers nos investisseurs, actionnaires, clients, employés et autres parties prenantes, nous communiquons annuellement les risques auxquels nous sommes exposés en raison des changements climatiques, mais aussi les occasions qu'ils présentent. Nous présentons nos efforts visant à atténuer les effets des changements climatiques et à nous y adapter dans le [Rapport GIFCC sur les risques et occasions de BCE liés aux changements climatiques](#).

Bell divulgue les informations relatives au climat depuis 2003 par l'entremise du [questionnaire sur les changements climatiques de CDP](#), un organisme à but non lucratif qui rassemble des informations sur les risques et occasions liés au climat auprès d'organismes du monde entier. En 2021, le CDP nous a attribué une note de A- en reconnaissance de notre leadership relativement à l'action climatique, de notre respect des meilleures pratiques et de notre transparence quant à la communication de nos informations liées au climat.



« Il est toujours gratifiant et enrichissant de s'impliquer collectivement pour une cause ayant des impacts et un rayonnement plus grand que soi. »

Lina Poirier, gestionnaire principale, Production, concessions et facilitateur approvisionnement et environnement, Astral, Montréal, Québec

Lina est l'une des 60 personnes de l'équipe Bell qui ont des responsabilités officielles

quant à notre système de gestion environnementale et elle supervise et soutient le plan d'action environnemental de son unité d'affaires. Au cours des deux dernières années, son rôle dans la direction du portefeuille environnemental a permis de stimuler la réalisation d'initiatives dans son équipe et de mettre en œuvre des solutions écologiques innovatrices, comme le recyclage de certains produits imprimés d'affichage extérieur. De telles initiatives, même simples, contribuent à changer les choses !

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

Leadership en environnement

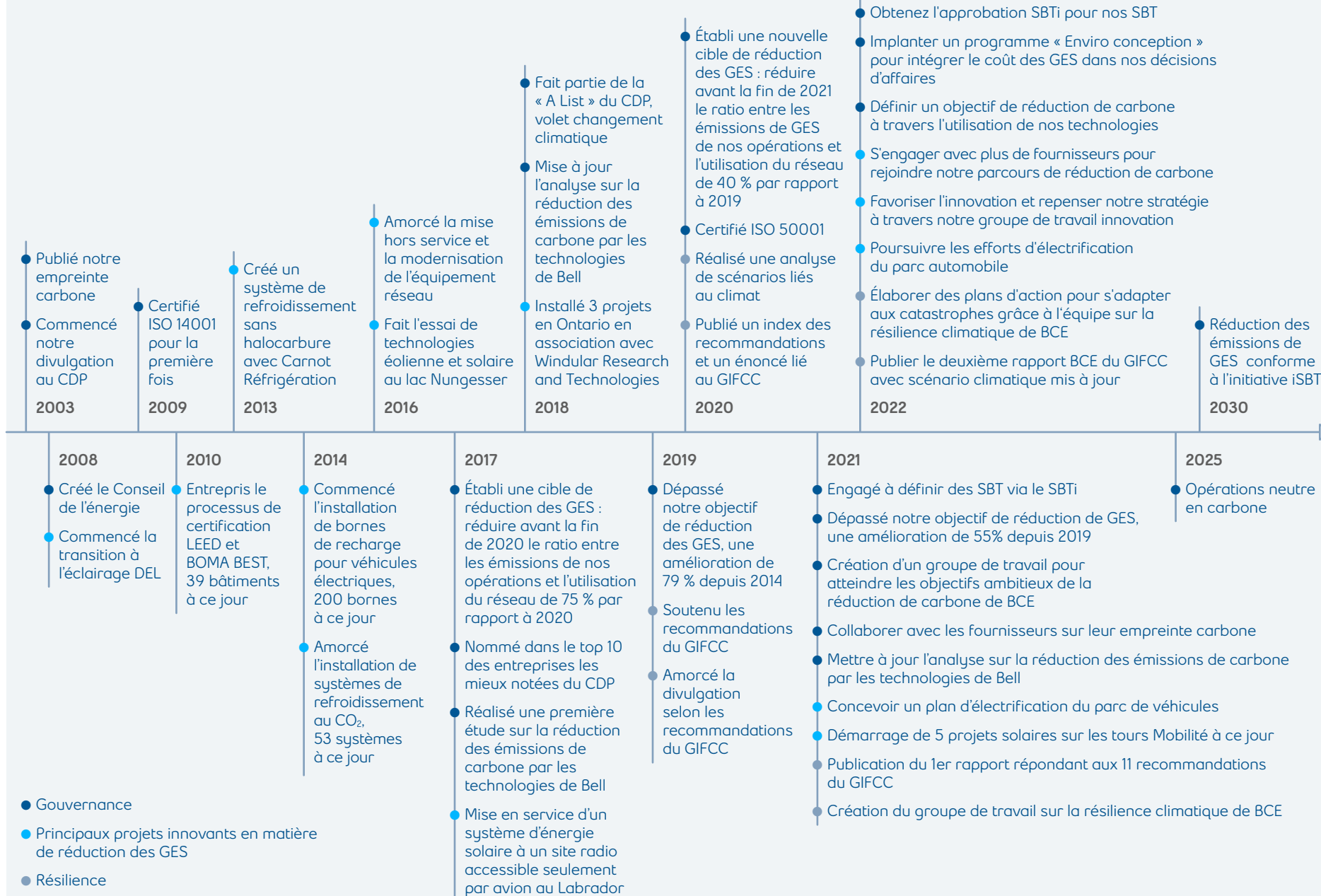
> Changements climatiques

Économie circulaire

Défis environnementaux

À propos de ce rapport

## Parcours de Bell en matière de changement climatique



# Économie circulaire

## POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

L'économie circulaire permet aux organisations de repenser le modèle d'affaires linéaire traditionnel consistant à « prendre, fabriquer, jeter » et de dissocier la croissance et l'accélération de la consommation de matières premières pour réduire l'impact environnemental de leurs activités. Les activités de Bell qui suivent le modèle linéaire traditionnel génèrent des déchets. La réduction des déchets est au cœur de notre objectif d'augmenter notre efficacité opérationnelle et s'aligne sur les valeurs et les attentes de nos employés et clients. Le modèle d'économie circulaire permet à Bell de voir les déchets comme une ressource, ce qui a des bénéfices à la fois environnementaux et économiques.

## CE QUE NOUS FAISONS

Bell met en œuvre des programmes de réduction des déchets, de réutilisation et de recyclage depuis plus de 30 ans. Nous avons des objectifs de réduction des déchets ambitieux et des processus de suivi et de production de rapports liés à nos activités qui produisent des déchets. Nous avons mis en place un programme efficace de récupération, de réutilisation, de recyclage et d'élimination des déchets électroniques pour les appareils électroniques que nous distribuons à nos clients, qui comprend des programmes nationaux de reprise de produits, des boîtes de dépôt et des processus de retour par la poste. Nous tendons vers un modèle d'économie circulaire et nous avons l'ambition de n'envoyer aucun déchet dans les sites d'enfouissement.

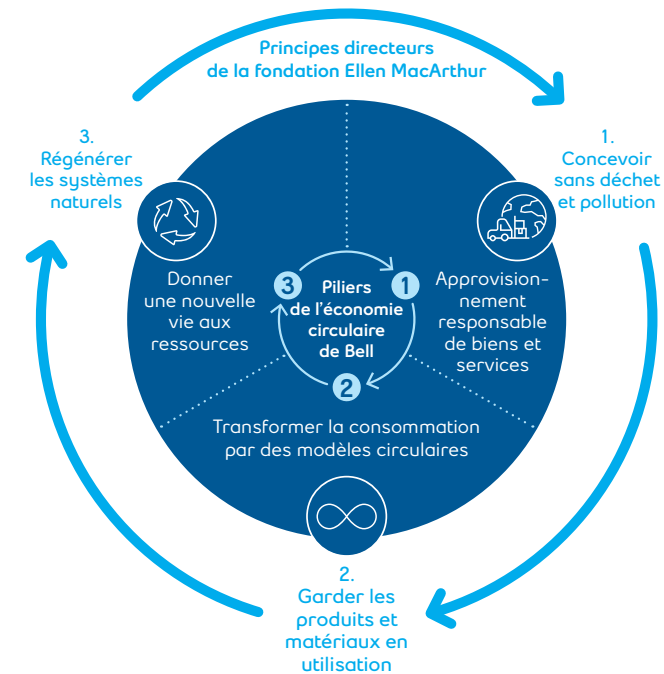
## L'AVENIR DE BELL PASSE PAR L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE GRI 201-2 12

Chez Bell, nous nous efforçons de repenser le modèle d'affaires linéaire actuel pour passer à un modèle holistique dans lequel la croissance n'est pas liée à la consommation de matières premières. Pour ce faire, nous procédons, dans la mesure du possible, à la transition de nos activités vers un modèle d'économie circulaire où les matériaux et les ressources sont réparés, réutilisés, transformés et repensés. Cette transition s'inscrit dans notre objectif de n'envoyer aucun déchet dans les sites d'enfouissement.

Nous utilisons les trois principes de l'économie circulaire de la [Fondation Ellen MacArthur](#) pour mener notre transition :

1. Éliminer les déchets et la pollution
2. Réutiliser les produits et les matériaux
3. Assurer la régénération des systèmes naturels

### Piliers de l'économie circulaire de Bell



Nous avons appliqué ces principes dans la conception de notre stratégie de transition vers une économie circulaire. Notre approche s'articule autour de trois piliers et tire parti de la variété et de la portée des activités de Bell. Ce nouveau modèle d'affaires nous permettra de mieux comprendre et d'appliquer les changements nécessaires à l'atteinte de notre ambition de n'envoyer aucun déchet dans les sites d'enfouissement.



## PILIER 1 : APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE EN PRODUITS ET SERVICES

Le premier pilier de notre modèle d'économie circulaire consiste à éliminer les déchets et la pollution de notre chaîne d'approvisionnement par l'approvisionnement responsable de produits et de services.

### Approvisionnement responsable GRI 301-2

Avant de conclure un contrat avec un fournisseur, nous évaluons les risques environnementaux et de responsabilité. Ces évaluations sont l'occasion de mieux aligner nos valeurs à nos pratiques, et nous travaillons avec les fournisseurs pour les aider à se conformer à des critères de développement durable afin de réduire leur impact environnemental.

### Produits ayant une certification énergétique GRI 302-5

Bell exige que les contrats d'achat de produits électroniques respectent certains critères pour s'assurer d'acheter des produits éconergétiques. Pour que les produits destinés aux clients répondent aux normes les plus élevées, nous participons au programme d'Accord volontaire sur l'efficacité énergétique du Canada (CEEVA). L'initiative du programme pour les récepteurs de télévision (décodeurs) est un complément au programme ENERGY STAR du Canada, tandis que celle pour les petits équipements de réseau (PER) vise à améliorer l'efficacité énergétique de ces appareils sans faire de compromis sur les progrès technologiques, qui évoluent rapidement, ni la convivialité pour les clients. Par l'entremise de ce programme volontaire, Bell cherche à améliorer l'efficacité énergétique des récepteurs de télévision (décodeurs) et des PER conformément aux normes des accords.

Pour plus d'informations sur l'engagement de Bell à l'égard du programme CEEVA, veuillez consulter les documents [Information énergétique des décodeurs de Bell](#) et [Information énergétique des PER de Bell](#).

## Réduction du plastique à usage unique chez Bell

Le plastique à usage unique demeure un problème insoluble partout dans le monde. Pour contribuer à la lutte contre la crise mondiale du plastique, Bell s'efforce d'éliminer les déchets en réduisant l'achat et l'utilisation de plastiques à usage unique. Depuis 2020, Bell a adopté une directive à l'échelle de l'entreprise sur le plastique à usage unique dans le but de réduire les déchets de plastique à la source. La directive cible quatre catégories de plastique à usage unique : les sacs en plastique, les articles promotionnels, les bouteilles d'eau et les articles dans les cafétérias<sup>1</sup>.

### Emballage GRI 301-3

Les contrats portant sur des produits physiques que nous revendons aux clients ou utilisons pour nos besoins internes doivent respecter des critères d'emballage durables. Ces critères portent sur les substances toxiques, les minéraux lourds, la recyclabilité des matériaux, l'identification des plastiques utilisés, l'efficacité énergétique et l'impact sur notre empreinte carbone.

Pour en savoir plus sur les pratiques et politiques d'approvisionnement responsable de Bell, veuillez consulter les fiches d'information [Approvisionnement responsable](#) et [Économie circulaire](#). GRI 308, 414



## PILIER 2 : TRANSFORMATION DE LA CONSOMMATION GRÂCE À DES MODÈLES CIRCULAIRES

L'objectif du deuxième pilier de notre modèle d'économie circulaire est de s'assurer que les produits et les matériaux sont constamment réutilisés. Chez Bell, nous évaluons continuellement nos modèles d'affaires, nos processus et nos produits et services destinés aux clients afin de trouver des moyens de gagner en efficacité. Pour développer des pratiques efficaces et efficaces, Bell encourage ses employés, par le biais de politiques, de directives et de formations, à repenser les pratiques actuelles en vue d'améliorer à la fois l'efficacité et la performance, à repenser les habitudes de consommation pour réduire les déchets à la source ainsi qu'à travailler avec les parties prenantes pour détourner les produits et les matériaux des sites d'enfouissement, ou en réduire le nombre.

<sup>1</sup> En raison de la COVID-19, Bell n'est pas en mesure d'appliquer intégralement ses normes environnementales concernant les articles dans les cafétérias et les bouteilles d'eau.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

Leadership en environnement

Changements climatiques

> Économie circulaire

Défis environnementaux

À propos de ce rapport

## Activités internes de Bell 8 4



« L'inventivité et l'expertise de notre équipe nous permettent de réparer, de réutiliser et de recycler des milliers de pièces d'équipement chaque année. »

Dany Tanguay, technicien des Services extérieurs, Ville de Québec, Québec

Depuis plus de 30 ans, cette équipe de techniciens non seulement répare de l'équipement en fin de vie et réduit ainsi les coûts, mais elle fait aussi preuve d'ingéniosité afin d'adopter les meilleures pratiques de recyclage et de réutilisation. Chaque année, elle reçoit des milliers de pièces d'équipement à réparer. Lorsqu'il est impossible de réparer les pièces, les composantes fonctionnelles sont conservées pour être réutilisées. Même les boîtes endommagées sont réutilisées comme emballage pour protéger l'équipement à envoyer.

Notre système de retour, de réparation et de réutilisation des tourets de câble en bois – utilisés pour enrouler, transporter et installer les câbles – prolonge considérablement la durée de vie de ces outils importants dans nos activités. De plus, les centres de travail de Bell Solutions Techniques (BTS) organisent des ateliers pour réparer les outils et l'équipement des techniciens et maximiser leur durée de vie et réduire la consommation de matériel.

Depuis plus de quatre ans, ces ateliers, qui ont lieu dans plusieurs centres de travail au Québec et en Ontario, réparent des outils et des échelles.

Pour en savoir plus sur ces initiatives internes, consultez la fiche d'information [Économie circulaire](#) sur notre site Web.



## Participation des clients aux programmes de récupération et de remise à neuf

Les programmes de Bell pour la récupération, la réutilisation et le recyclage des déchets électroniques découlant des produits destinés aux clients permettent aux clients et aux fournisseurs de favoriser la consommation circulaire. Bell offre des programmes nationaux de reprise de produits, des boîtes de dépôt et des processus de retour par la poste qui facilitent la récupération des produits électroniques en fin de vie et rendent ce processus efficace.

Bell a un modèle de location de récepteurs de télévision (décodeurs), de modems et de capsules Wi-Fi. Grâce à celui-ci, Bell reste propriétaire de l'équipement, ce qui lui permet de gérer où vont les appareils pour qu'elle puisse assurer leur entretien, leur réparation et leur réutilisation, et ainsi détourner des déchets électroniques des sites d'enfouissement. Bell fournit des services de retour et de réparation au moyen de boîtes de dépôt en magasin et d'envois postaux prépayés à tous les clients utilisant ces produits. En 2021, grâce à la participation des clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 997 tonnes métriques d'appareils électroniques utilisés par les clients<sup>1</sup>. GRI 306-4, 417-1

Pour en savoir plus sur les programmes de recyclage de Bell, visitez la page [Bell.ca/recyclage](https://Bell.ca/recyclage). SASB: TC-TL-440a.1

## 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. C'est pourquoi nous nous sommes fixé comme objectif de recueillir 7 millions de récepteurs de télévision (décodeurs), de modems, de téléphones mobiles et de capsules Wi-Fi usagés entre janvier 2021 et la fin de 2023. Au cours de cette période, nous prévoyons utiliser un modèle d'affaires circulaire en encourageant les consommateurs à participer à nos programmes de récupération des appareils et en les sensibilisant à ces programmes, ce qui nous aidera à détourner le plus possible de déchets électroniques des sites d'enfouissement.

En 2021, Bell a récupéré 2 462 098 appareils électroniques<sup>1</sup> auprès des clients et est en voie d'atteindre son objectif de récupérer 7 millions d'appareils d'ici la fin de 2023.

<sup>1</sup> Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

## Récupération d'appareils électroniques utilisés par les clients, 2021 (nombre d'appareils récupérés)

	2021
Récepteurs de télévision (décodeurs)	1 069 822
Modems	1 043 144
Téléphones mobiles	104 547
Capsules Wi-Fi	244 585
Total	2 462 098
Total cumulatif pour l'exercice	2 462 098 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> L'année de référence pour le nouvel objectif de récupération de 7 millions d'appareils électroniques est l'année 2021. La nouvelle période s'étend du 1<sup>er</sup> janvier 2021 à la fin de 2023.

★ **Cible : Récupérer 7 millions de récepteurs de télévision, modems, téléphones mobiles et capsules Wi-Fi usagés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et la fin de 2023**

Pour en savoir plus sur les programmes de recyclage des produits destinés aux clients de Bell, consultez la fiche d'information [Économie circulaire](#) sur notre site Web.



## PIER 3 : UNE NOUVELLE VIE POUR LES RESSOURCES

Le troisième pilier de notre modèle d'économie circulaire vise à contribuer à la régénération des ressources naturelles. Pour Bell, cela consiste à s'efforcer de réduire son impact environnemental en collaborant avec les fournisseurs afin de réutiliser, de réaffecter et de recycler les matériaux lorsque c'est possible pour qu'ils ne deviennent pas des déchets, et de soutenir les organismes qui se consacrent à la protection de l'environnement. En travaillant avec des parties prenantes externes, nous cherchons à ce que les déchets générés par les activités de Bell soient réutilisés dans la chaîne d'approvisionnement de nouveaux produits, ce qui limite l'impact environnemental de l'extraction des ressources et s'aligne sur notre ambition de n'envoyer aucun déchet dans les sites d'enfouissement.

### Travailler ensemble pour améliorer l'environnement

Chez Bell, nos interactions avec les clients ne se limitent pas aux points de vente : nous croyons que nous avons un rôle important à jouer dans la récupération, la réutilisation et le recyclage des téléphones mobiles. Pour que les appareils mobiles soient recyclés de façon responsable à la fin de leur vie utile, les clients peuvent se départir de leurs appareils par l'entremise de deux programmes complémentaires : le programme d'échange de téléphones et le programme Le Bac Bell. [Le Bac Bell](#), lancé en 2003 et offert dans les magasins Bell et Virgin Plus 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. Il est également offert en ligne et permet aux clients d'imprimer une étiquette postale prépayée pour envoyer leurs appareils directement à Bell, par la poste.

### Soutenir WWF-Canada

Bell est fière d'annoncer son soutien au Fonds mondial pour la nature Canada ([wwf.ca](#)) et ses efforts pour lutter contre la perte de biodiversité et les changements climatiques avec la nature. Lorsque les clients retournent des appareils mobiles usagés à Bell, le produit net annuel provenant de la valeur résiduelle des composants des appareils mobiles sera versé au WWF-Canada et dirigé vers son ambitieux plan décennal de régénération du Canada. Avec l'aide et le soutien de nos clients utilisant les programmes de retour d'appareils mobiles de Bell, nous contribuerons à faire progresser l'objectif de WWF Canada de restaurer un million d'hectares, de gérer 100 millions d'hectares d'écosystèmes vitaux et de réduire les émissions de carbone de 30 millions de tonnes.



Leadership en environnement

Changements climatiques

> Économie circulaire

Défis environnementaux

## RÉDUCTION DE LA QUANTITÉ DE DÉCHETS EXPÉDIÉS

### AUX SITES D'ENFOUISSEMENT GRI 306-1, 306-2, SASB: TC-TL-440a.1 **12**

La plupart des fonctions d'installation et de construction de Bell sont intégrées à ses activités d'exploitation, ce qui nous rend 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 sur l'expérience client et l'exploitation.

En plus d'avoir mis sur pied plusieurs programmes pour réduire et réutiliser les matières résiduelles, nous cherchons à réduire au minimum la quantité de déchets que nous expédions aux sites d'enfouissement en recyclant les déchets produits par nos activités. Nous récupérons les matières résiduelles de nos activités depuis plus de 30 ans.

Les câbles de télécommunications, les terminaux, les poteaux, les tourets de câble, les palettes de bois et les batteries plomb-acide font partie des produits pour lesquels nous avons des programmes de recyclage bien établis. Nous avons lancé le programme Faites le tri dans nos bureaux administratifs en 2009, qui encourage les employés à trier le papier, le carton, le verre, l'acier, l'aluminium et les matières organiques dans des stations centrales pour éviter que ces déchets ne soient enfouis.

## RÉSULTAT GLOBAL DU DÉTOURNEMENT DES DÉCHETS DES SITES D'ENFOUISSEMENT

En 2021, nous avons détourné 63 % de l'ensemble de nos déchets des sites d'enfouissement. Les catégories de produits récupérés sont présentées ci-dessous.

### Déchets récupérés en 2021<sup>1</sup> (en tonnes)

	DÉTOURNÉS DES SITES D'ENFOUISSEMENT	ENVOYÉS DANS DES SITES D'ENFOUISSEMENT	TAUX DE DÉTOURNEMENT (%)
Bureau	6 555	2 025	76 %
De notre exploitation			
Équipement réseau <sup>2</sup>	7 065	9 667	42 %
Matières dangereuses <sup>3</sup>	1 431	0	100 %
Parc de véhicules <sup>4</sup>	678	0	100 %
Produits d'emballage <sup>5</sup>	1 306	221	86 %
De nos clients <sup>6</sup>	2 998	0	100 %
<b>Total</b>	<b>20 034</b>	<b>11 913</b>	<b>63 %</b>

1 D'après des données sur les déchets du 1<sup>er</sup> octobre 2020 au 30 septembre 2021.

2 Matériaux de télécommunications tels que les câbles, les terminaux, les poteaux et les tourets de câble.

3 Batteries plomb-acide, piles alcalines, lampes fluorescentes, contenants d'huile, chiffons contaminés et matières absorbantes, contenants de produits en aérosol et autres matières sous pression, peintures, solvants et colles.

4 Pneus, batteries, huile et filtres à huile, antigel usagé.

5 Pour l'équipement réseau tel que les palettes en bois, les boîtes de carton et les pellicules plastiques.

6 Bell recueille et récupère les récepteurs télé, les modems, les capsules Wi-Fi, les téléphones mobiles et les accessoires pour téléphones mobiles auprès des clients au moyen de programmes de reprise en magasin et par la poste. La totalité des objets récupérés est recyclée.

★ **Cible : Atteindre et maintenir une réduction totale des déchets expédiés dans des sites d'enfouissement de 15 % par rapport au niveau de 2019 d'ici 2025**



## LA PANDÉMIE DE COVID-19 NOUS A AMENÉS À REVOIR NOTRE CIBLE DE RÉDUCTION DES DÉCHETS

La plupart des employés de bureau de Bell ont travaillé à domicile pendant la pandémie de COVID-19, ce qui a rendu notre précédent objectif de réduction des déchets des bureaux administratifs obsolète. De plus, comme nous jetions les bases de notre stratégie d'économie circulaire, nous avons besoin d'une nouvelle cible pour favoriser la transition vers une économie circulaire, qui s'inscrit dans notre objectif de n'envoyer aucun déchet dans les sites d'enfouissement. Nous avons donc adopté une nouvelle cible vers laquelle toutes nos initiatives de réduction des déchets tendront et qui concorde avec notre stratégie d'économie circulaire.

Nous rendons compte maintenant de nos progrès pour atteindre et maintenir un objectif de réduction totale des déchets expédiés dans des sites d'enfouissement de 15 % d'ici 2025, par rapport à 2019, année de référence.

En 2021, nous avons réduit de 5 % la quantité totale de déchets envoyés dans des sites d'enfouissement par rapport à 2019<sup>1</sup>. Nous avons réalisé des progrès considérables au cours de la première période depuis l'établissement de notre nouvelle cible. Toutefois, pour continuer dans cette voie, nous devons continuer à mettre en œuvre des programmes de réduction à la source, comme nous l'avons fait pour les articles en plastique à usage unique, et des programmes de tri afin de limiter l'incidence qu'un retour au bureau pourrait avoir sur notre production totale de déchets.

## FAIRE PASSER L'ÉCOLOGIE INDUSTRIELLE CHEZ BELL AU NIVEAU SUPÉRIEUR GRI 306-2 12

Bell recherche les occasions d'adopter une approche d'économie circulaire lorsqu'elle travaille avec des parties prenantes externes. Par exemple, nous avons établi, avec notre fournisseur de poteaux, un processus de recyclage ou de réutilisation des poteaux en fin de vie lorsqu'ils sont retirés du réseau. La plupart de nos poteaux, à la fin de leur vie utile, sont envoyés à un recycleur spécialisé qui, en fonction de leur état, les transforme en produits très utiles tels que des poutres de construction et des glissières de sécurité pour les routes et autoroutes. Les poteaux qui ne peuvent être transformés sont broyés et convertis en copeaux de bois, qui sont utilisés à des fins de valorisation énergétique.

Les progrès technologiques peuvent entraîner de nouveaux types de déchets. Les déchets découlant de l'installation et de l'entretien des câbles du réseau à fibre optique représentent un défi auquel les entreprises de télécommunications font face, car, actuellement, les résidus des câbles à fibre optique ne sont pas recyclés et sont plutôt envoyés dans des sites d'enfouissement. Comme nous n'étions pas satisfaits de ce modèle linéaire d'utilisation des ressources, nous avons collaboré avec Écotech Québec en 2020 afin d'étudier des solutions novatrices. Par la suite, Bell s'est associée à SRFO, une entreprise spécialisée dans le recyclage de câbles à

fibre optique. Les résultats de l'étude de la viabilité technique et financière du modèle que nous avons élaboré avec SRFO sont prometteurs en ce qui concerne la viabilité technique et financière de la récupération des résidus des câbles de fibre optique. Bell poursuit son travail avec ce partenaire dans le but de mettre en œuvre un programme permettant de détourner les câbles de fibre optique des sites d'enfouissement dans un avenir proche.

## DÉCHETS DANGEREUX GRI 306-2, 306-3, 306-4 11 12

Nous poursuivons notre cible qui consiste à 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. Notre indicateur montre l'écart entre les déchets dangereux produits et les déchets dangereux récupérés. En d'autres termes, cette mesure représente le travail restant à effectuer par toutes les unités d'exploitation pour harmoniser les processus de collecte, d'élimination des déchets et de communication de l'information de Bell. Les batteries de notre réseau constituent la majeure partie des matières dangereuses produites chez Bell. Les autres matières dangereuses comprennent les aérosols, les matières absorbantes, les contenants d'huile et les lampes fluorescentes.

Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2020 et le 30 septembre 2021, nous avons pu récupérer et confier à des recycleurs certifiés 99 % des matières dangereuses que nous avons produites<sup>1</sup>.

### Déchets du parc de véhicules et déchets dangereux récupérés (en tonnes)

	2021	POURCENTAGE DÉTOURNÉ EN 2021	2020	POURCENTAGE DÉTOURNÉ EN 2020
<b>Matières dangereuses</b>				
Lampes fluorescentes, contenants d'huile, matières absorbantes, aérosols et autres matières sous pression	29	100	43	100
Batteries du réseau	1 402	100	1 911	100
<b>Parc de véhicules</b>				
Pneus, batteries, huile et filtres à huile, antigel usagé	678	100	508	100

★ **Cible : Confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024**

Pour en savoir plus sur les programmes de gestion des déchets de Bell, consultez la fiche d'information [Économie circulaire](#) sur notre site Web.

<sup>1</sup> Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

Leadership en environnement

Changements climatiques

Économie circulaire

> Défis environnementaux

## Défis environnementaux

Outre les initiatives environnementales prioritaires décrites en détail dans cette section, Bell a implanté de nombreux autres programmes à l'aide de son système de gestion et de revue environnementale (SGRE) certifié ISO 14001:2015.

Consultez la section [Responsabilité](#) de notre site Web pour plus d'informations sur :



[Incidents environnementaux](#) GRI 307-1 **15**



[Protection de la biodiversité](#) GRI 304-1 **15**



[Évaluations environnementales de sites](#) **15**



[Gestion des équipements et produits pétroliers](#)



[Immobilier durable](#) **11**



[Halocarbures](#) GRI 305-7 **11**



[Formation environnementale](#) GRI 404-1



[Consommation d'eau](#) GRI 303-5 **6**

Ces programmes sont intégrés aux unités d'affaires et aux filiales de Bell, et sont administrés par des coordonnateurs en environnement qui ont été désignés. Chaque coordonnateur en environnement présente les plans d'action et rend compte des résultats au groupe Responsabilité d'entreprise et gouvernance environnementale tout au long de l'année. Ces programmes constituent la base de notre système de gestion environnementale d'entreprise.

Pour plus de détails sur notre SGRE, 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](#).

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## À PROPOS DE CE RAPPORT

BCE publie chaque année un rapport sur la responsabilité d'entreprise. Ce rapport annuel, que nous publions pour la 29<sup>e</sup> année, porte sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) qui comptent le plus pour nos parties prenantes et notre entreprise. Il présente une vue d'ensemble de notre stratégie de responsabilité d'entreprise, notamment les progrès que nous avons réalisés en vue de l'atteinte de nos objectifs à court, moyen et long terme en ce qui concerne les membres de l'équipe, les clients, la société, la communauté et l'environnement. Conjugué à l'information et aux documents disponibles dans la section Responsabilité du site Web de BCE, le présent document donne une image complète de notre performance et de nos programmes en matière de responsabilité d'entreprise. **GRI 102-54**

Ce rapport a été préparé conformément à l'option « Core » des normes de l'Initiative mondiale sur les rapports de performance Global Reporting Initiative (GRI) et il contient en outre certains indicateurs du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et objectifs de développement durable (ODD). En tant que signataire du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU) depuis 2006, il est prévu que nous fassions rapport sur nos progrès au chapitre des droits de la personne, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ainsi, le présent rapport décrit les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre les lignes directrices et les principes du PMNU et représente notre « communication sur les progrès réalisés ». Nous appuyons aussi les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), qui sont présentées en détail [ici](#).



## PUBLICS CIBLES

Les publics cibles du présent rapport sont les membres de notre équipe, nos clients, les membres des communautés, les investisseurs, les agences de notation, les gouvernements, les organismes non gouvernementaux, la société civile, les fournisseurs et les autres parties intéressées, comme il est décrit dans la fiche d'information sur [Notre approche en matière responsabilité d'entreprise](#) dans la section Responsabilité de notre site Web. Le rapport s'adresse à ces parties prenantes et l'information est présentée sous forme de chapitres destinés à ces différents publics cibles.

## COMMENTAIRES **GRI 102-53**

Nous cherchons toujours des moyens d'améliorer notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise et nous acceptons avec plaisir vos commentaires et suggestions. Veuillez envoyer vos questions ou commentaires à [esg@bell.ca](mailto:esg@bell.ca).

## 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, en français et en anglais, depuis 2007.

Ce document en format PDF est facilement accessible et a été conçu pour être lu sur un écran d'ordinateur standard ainsi que sur la plupart des lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle. Il peut aussi être consulté sur les appareils mobiles.

Nous nous efforçons de rendre toutes les informations d'intérêt pour nos publics cibles accessibles en intégrant dans notre rapport des hyperliens vers d'autres documents sur notre [site Web](#). En conséquence, le présent rapport centralise les informations que nous publions en matière de responsabilité d'entreprise.

## PÉRIODE ET CHAMP ORGANISATIONNEL **GRI 102-10, 102-50**

À moins d'indication contraire, le présent rapport vise la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021 et les données sont valables en date du 31 décembre 2021. Les données contenues dans le présent rapport s'appliquent au groupe d'entreprises BCE, collectivement désignées dans ce rapport par « BCE », « Bell », « nous » et « l'entreprise ». Les entreprises du groupe BCE sont celles sur lesquelles nous exerçons un contrôle serré sur les plans financiers et de la gestion. Sauf mention contraire, le présent rapport ne comprend pas les données de Quantrics Enterprises (Quantrics) et de Cnexia.

**Changement de l'étendue :** Le 2 août 2021, Bell Canada a acquis Cnexia, qui comptait un total de 815 employés en décembre 2021. Ce total est inclus dans notre nombre total d'employés.

## PRINCIPAUX CHANGEMENTS DEPUIS LE DERNIER RAPPORT GRI 102-49

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 reprenons ici certaines de ces données.

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

Parmi les principaux changements depuis le dernier rapport, mentionnons les suivants :

### Nouvelles cibles

#### Environnement

##### Émissions de gaz à effet de serre :

En 2021, nous avons dépassé notre cible de réduction de l'intensité des émissions de GES et nous nous sommes engagés à atteindre les cibles basées sur la science<sup>1</sup> suivantes, qui sont alignées sur l'objectif de limiter le réchauffement à 1,5 °C :

- Réduire nos émissions absolues de GES de portée 1 et de portée 2 de 57 % par rapport au niveau de 2020 d'ici 2030
- Effectuer 64 % des dépenses en biens et services auprès de fournisseurs ayant établi des cibles basées sur la science d'ici 2026
- Réduire nos émissions absolues de GES de portée 3 pour les catégories autres que les biens et services achetés de 42 % par rapport au niveau de 2020 d'ici 2030<sup>2</sup>.

##### Économie circulaire :

Nous avons établi une nouvelle cible qui vise à récupérer 7 millions de récepteurs de télévision, de modems, de capsules WiFi et de téléphones mobiles usagés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et la fin de 2023. Les capsules Wi-Fi ont été incluses dans les cibles de récupération des appareils utilisés par les clients pour la première fois en 2021, car la collecte et la réutilisation des capsules Wi-Fi était une nouvelle initiative lancée en 2019. Puisque nous avons établi une nouvelle cible de réduction des déchets en 2021, nous croyons que c'est le meilleur moment pour ajouter cette donnée.

Nous avons ajouté une nouvelle cible de réduction des déchets : parvenir à diminuer de 15 % le total des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement d'ici 2025, et maintenir cette réduction par rapport aux données de 2019, l'exercice de référence. Nous avons désigné l'exercice 2019 comme exercice de référence afin que les données soient comparables et significatives. Nous n'avons pas choisi l'exercice 2020, car les activités commerciales ont été fortement perturbées par la pandémie de COVID-19.

### Société

**Bien-être des employés** : nous visons à ce que 90 % des leaders aient terminé la formation de base sur la santé mentale.

**Couverture du réseau 5G** : nous voulons élargir la couverture du réseau 5G pour atteindre 70 % de la population canadienne avant le fin de 2021 et plus de 80 % d'ici la fin de 2022.

**Fiabilité et accessibilité du réseau** : Maintien d'un taux de fiabilité du réseau supérieur à 99,99 %.

**Diversité de genre au conseil d'administration** : nous ciblons une représentation de la diversité de genre de 35 % au sein du conseil d'administration. Dans le cadre de notre objectif continu de promouvoir et de cultiver un environnement inclusif, nous avons remplacé les références à des femmes membres de la haute direction par des références à des membres issus de la diversité de genre, qui regroupent les femmes et les personnes s'identifiant à un genre autre qu'homme ou femme.

**Diversité de genre à la haute direction** : nous ciblons une représentation de la diversité de genre de 35 % à la haute direction (vice-présidences et postes supérieurs) d'ici la fin de 2023. Notre cible visait initialement à atteindre ce ratio d'ici la fin de 2021, mais nous avons atteint une représentation de 33 % et nous visons à atteindre une cible de 35 % d'ici 2023. Dans le cadre de notre objectif continu de promouvoir et de cultiver un environnement inclusif, nous avons remplacé les références à des femmes membres de la haute direction par des références à des membres issus de la diversité de genre, qui regroupent les femmes et les personnes s'identifiant à un genre autre qu'homme ou femme.

**PANDC** : représentation des communautés PANDC parmi les récents diplômés et les stagiaires d'au moins 40 %. Nous ne désignons plus l'exercice 2025 comme cible, car nous souhaitons maintenir cette représentation minimale à partir de maintenant.

**Expérience client** : nous ciblons une diminution du nombre de plaintes qui sont acceptées par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST).

**Transition vers une économie à faible émission de carbone** : nous désirons augmenter les économies de carbone grâce à l'utilisation de la technologie de Bell.

### Gouvernance

**Confidentialité des données** : nous visons à ce qu'aucune plainte fondée non résolue soit déposée auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

**Sécurité de l'information** : nous ciblons une amélioration du taux de détection lors des simulations d'hameçonnage d'un exercice à l'autre et la conformité à ISO 27001 d'ici 2023.

100 % des membres de l'équipe sélectionnés auront terminé le programme de formation sur la sécurité de l'information (Soyez cyberavisé) de Bell d'ici la fin de 2022.

<sup>1</sup> En attente d'approbation par l'initiative « Science Based Targets » (SBTi). Nous pourrions avoir à ajuster nos cibles basées sur la science dans le futur, car la SBTi exige que nous recalculions nos cibles au moins tous les 5 ans, ou plus souvent si des changements importants ont lieu (par ex., des ventes ou des acquisitions d'entreprises), ou lorsque la SBTi publie de nouvelles méthodologies dans le cadre de la mise à jour des normes. La performance est basée sur les données de la période allant du 1<sup>er</sup> juillet de l'exercice précédent au 30 juin de l'exercice considéré.

<sup>2</sup> Les émissions de portée 3 visées par cette cible incluent les émissions de GES provenant des biens d'équipement, des activités liées au carburant et à l'énergie, du transport et de la distribution en amont, des déchets générés par les activités, des déplacements d'affaires, des déplacements quotidiens du personnel, du transport et de la distribution en aval, de l'utilisation des produits vendus, du traitement en fin de vie des produits vendus, des franchises et des placements.

## Enjeux prioritaires pour Bell en matière de facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance

Nous avons mené une enquête auprès d'un groupe représentatif de nos parties prenantes qui explorait diverses priorités se rapportant à sept thèmes et aux objectifs de développement durable. Dans le cadre de cette enquête, nous avons analysé notre impact selon deux angles. Nous avons demandé aux répondants les sujets qui, selon eux, ont l'incidence la plus marquée sur la valeur d'entreprise de Bell et sur la société et l'environnement. Les réponses reçues lors de cet exercice se sont reflétées sur les sujets traités dans le présent rapport.

### Séparation de la section Économie

Nous avons créé un pilier économique et y avons ajouté une nouvelle section traitant de notre stratégie de financement durable et de politique d'investissement responsable pour nos régimes de retraite.

### Soutenir la diversité, l'équité et l'inclusion dans nos collectivités

Nous avons créé une nouvelle section et une fiche d'information portant sur les efforts de Bell pour soutenir la diversité de nos communautés, efforts qui touchent les Premières Nations ainsi que d'autres communautés PANDC.

### Données révisées

#### Diversité de genre au conseil d'administration

Les données de 2018, de 2019 et de 2020 sur la représentation de la diversité de genre au conseil d'administration ont été révisées pour refléter la représentation de la diversité de genre plutôt que celle des femmes et l'application de cette cible à tous les membres du conseil, et non seulement aux membres du conseil non dirigeants, comme par les années passées.

#### Émissions de GES de 2020<sup>1</sup> GRI 102-48

Les données sur les émissions de portée 2 ont été révisées pour qu'en soient exclues les émissions indirectes provenant d'activités consommant de l'électricité en amont, conformément au *Greenhouse Gas Protocol – A Corporate Accounting and Reporting Standard* (édition révisée). Cet ajustement a entraîné une diminution de 4 % des émissions enregistrées.

Les données sur les émissions de portée 3 ont été révisées pour :

- inclure les émissions indirectes provenant d'activités consommant du carburant et de l'énergie en amont. Cet ajustement a entraîné une augmentation de 10 % des émissions enregistrées

- exclure les émissions indirectes provenant des activités optionnelles (qui ne sont pas visées par les limites minimales) des catégories suivantes : déchets générés par les activités, déplacements des employés et traitement en fin de vie des produits vendus. Cet ajustement a entraîné une diminution totale de 1 % des émissions enregistrées
- inclure les émissions indirectes provenant des catégories suivantes, qui n'étaient auparavant pas comptabilisées, car elles étaient considérées comme négligeables : transport et distribution en aval, franchises et placements. Cet ajustement a entraîné une augmentation totale de 4 % des émissions enregistrées.

Les ajustements aux données sur les émissions de portée 3 mentionnés ci-dessus sont conformes à la méthodologie du *Greenhouse Gas Protocol – Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*. Ces ajustements ont entraîné une augmentation totale de 13 % des émissions enregistrées.

### CONTENU, COLLECTE ET VÉRIFICATION DES DONNÉES GRI 102-56, 102-46, 102-47

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.

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 [Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise](#) 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.

Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) a fait une vérification indépendante de certains indicateurs de performance (les IPC) dans le cadre d'un mandat restreint portant sur un nombre déterminé d'indicateurs de performance clés de Bell. Les résultats de ce mandat sont présentés dans un [Énoncé de certification](#) disponible dans la section Responsabilité de notre site Web.

La section [Responsabilité](#) de notre site Web est une composante importante du présent rapport et présente des renseignements additionnels 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.

Le contenu du présent rapport a été examiné et approuvé par les administrateurs et les vice-présidents qui sont membres du conseil sur la responsabilité d'entreprise et responsables de la préparation et de l'examen, le cas échéant, de l'information contenue dans le présent rapport conformément à nos procédures de certification liées à l'information sur les facteurs ESG.

Aperçu de BCE

Messages de la direction

Mise en garde concernant  
les déclarations prospectives

Qui nous sommes

Indicateurs clés et résultats

Notre approche en matière  
de responsabilité d'entreprise >

Membres de l'équipe >

Clients >

Communauté et société >

Économie >

Environnement >

À propos de ce rapport

## NOTE LÉGALE

Les marques de commerce citées dans le présent rapport appartiennent à BCE Inc., à Bell Canada ou à leurs filiales, ou sont utilisées sous licence par ces dernières, et elles comprennent, sans s'y limiter, BCE, BELL Design, BELL MOBILITÉ et BELL MÉDIA. Le présent rapport fait également mention de marques de commerce d'autres parties. Les marques de commerce dont il est fait mention dans le présent rapport pourraient figurer sans les symboles MD et MC.

© BCE Inc., 3 mars 2022. Tous droits réservés.



Écrivez-nous à [ESG@bell.ca](mailto:ESG@bell.ca) et dites-nous ce que vous pensez de ce rapport et de la responsabilité d'entreprise chez Bell.

Pour en savoir plus sur nos activités en matière de responsabilité d'entreprise et d'environnement, visitez notre site Web à [BCE.ca/responsabilite](https://www.bce.ca/responsabilite).

# Indice du contenu des Objectifs de développement durable pour BCE Inc, 2021

Les objectifs de développement durable (ODD) font partie d'un accord mondial appelé « AGENDA 2030 », adopté aux Nations Unies en 2015 en vue de relever certains des plus grands défis du monde.

## Comment notre entreprise soutient les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies

Notre stratégie de développement durable est conçue pour soutenir nos impératifs stratégiques. Certains de nos efforts portent également sur certains des plus grands défis mondiaux: manque d'accès à l'éducation, inégalités croissantes, chômage élevé des jeunes, migrations et conflits sans précédent, perturbations du marché causées par la technologie et l'intelligence artificielle et pressions exercées sur nos ressources naturelles.

En soutenant les ODD, nous croyons que nous allons aider à créer un monde meilleur dans lequel notre entreprise peut se développer.

Pour Bell, opérer de manière responsable est une première étape importante pour soutenir les progrès réalisés dans l'ensemble des objectifs de développement durable. Au-delà de cela, nous avons identifié 13 ODD dont nous pensons que nous avons la possibilité d'avoir un impact grâce à nos pratiques, produits et services, programmes et partenariats. Sur les 169 cibles des 17 ODD, nous contribuons à 25.





Il existe de nombreuses directives volontaires pour la communication d'informations sur la durabilité des entreprises.

Bell appuie le développement et l'évolution de ces normes et cherche à rapporter sur des sujets qui correspondent à notre modèle d'affaires et à notre réalité d'entreprise.

Dans certains cas, les indicateurs suggérés par les lignes directrices ne sont pas applicables, ou l'information est considérée comme concurrentielle et n'est donc pas divulguée. Au fur et à mesure que les lignes directrices évoluent, nos rapports sur les sujets abordés le seront également.

---

#### Documents et sites Web référencés :

[Code de conduite](#)

[Code de conduite des fournisseurs](#)

[Fiches d'information](#)

[Notre approche en matière responsabilité d'entreprise](#)

[Rapport annuel](#)

[Rapport sur notre responsabilité d'entreprise](#)

[Site Web de gouvernance](#)



OBJECTIF	DESCRIPTION	COMMENTAIRES	REFERENCE
1 Pas de pauvreté	Éliminer l'extrême pauvreté et la faim	Bien que Bell offre des emplois hautement rémunérés et bien rémunérés, nos programmes ne visent pas directement à atténuer la pauvreté.	Rapport de responsabilité d'entreprise, p. 70
2 Faim « zéro »	Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable	<p>Les produits et services de Bell contribuent à 2 cibles pour cet objectif:</p> <p>2.3 D'ici à 2030, doubler la productivité agricole et les revenus des petits producteurs alimentaires, en particulier les femmes, les autochtones, les exploitants familiaux, les éleveurs et les pêcheurs, y compris en assurant l'égalité d'accès aux terres, aux autres ressources productives et intrants, au savoir, aux services financiers, aux marchés et aux possibilités d'ajout de valeur et d'emploi autres qu'agricoles</p> <p>2.4 D'ici à 2030, assurer la viabilité des systèmes de production alimentaire et mettre en œuvre des pratiques agricoles résilientes qui permettent d'accroître la productivité et la production, contribuent à la préservation des écosystèmes, renforcent les capacités d'adaptation aux changements climatiques, aux phénomènes météorologiques extrêmes, à la sécheresse, aux inondations et à d'autres catastrophes et améliorent progressivement la qualité des terres et des sols</p>	<p>Nous finançons 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. Voir Rapport RSE, p. 39</p> <p>Rapport de responsabilité d'entreprise, p. 51</p>
3 Bonne santé et bien être	Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge	<p>Le programme de santé mentale Bell Cause pour la cause contribue à 1 cible pour cet objectif:</p> <p>3.4 D'ici à 2030, réduire d'un tiers, par la prévention et le traitement, le taux de mortalité prématurée due à des maladies non transmissibles et promouvoir la santé mentale et le bien-être</p>	<p>Rapport de responsabilité d'entreprise, p. 20, 27, 36</p> <p>Fiche d'information Avantages, retraite et épargne</p> <p>Fiche d'information sur la santé et sécurité</p> <p>Fiche d'information Santé mentale au travail</p>

OBJECTIF	DESCRIPTION	COMMENTAIRES	REFERENCE
4 Éducation de qualité	Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie	Les programmes d'apprentissage et de développement de Bell contribuent à 1 cible pour cet objectif: 4.4 D'ici à 2030, augmenter nettement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat	Rapport RE, p. 25, 77, 86  Fiche d'information sur l'apprentissage et développement  Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités
5 Égalité entre les sexes	Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles	Les programmes de diversité et de leadership de Bell contribuent à 2 cibles pour cet objectif: 5.1 Mettre fin, partout dans le monde, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles 5.5 Veiller à ce que les femmes participent pleinement et effectivement aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique, et y accèdent sur un pied d'égalité  Les produits et services de Bell contribuent à 1 cible pour cet objectif: 5.B Renforcer l'utilisation des technologies clefs, en particulier de l'informatique et des communications, pour favoriser l'autonomisation des femmes	Rapport RE, p. 19, 30
6 Eau propre et assainissement	Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau	Le plan d'action environnemental de Bell contribue à 1 cible pour cet objectif: 6.3 D'ici à 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, en éliminant l'immersion de déchets et en réduisant au minimum les émissions de produits chimiques et de matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion d'eaux usées non traitées et en augmentant nettement à l'échelle mondiale le recyclage et la réutilisation sans danger de l'eau	Fiche d'information sur l'eau

OBJECTIF	DESCRIPTION	COMMENTAIRES	REFERENCE
7 Énergie propre et d'un coût abordable	Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable	Bien que Bell participe à des initiatives de réduction d'énergie et appuie le développement de l'énergie renouvelable et des technologies connexes, Bell n'est pas un acteur de l'industrie de l'énergie.	
8 Travail décent et croissance économique	Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous	<p>Bell offre des emplois hautement qualifiés et bien rémunérés, contribuant ainsi à 2 objectifs liés à cet objectif:</p> <p>8.2 Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre</p> <p>8.5 D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale</p> <p>Le programme d'approvisionnement responsable de Bell contribue à 1 cible lié à cet objectif:</p> <p>8.4 Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales dans les modes de consommation et de production et s'attacher à dissocier croissance économique et dégradation de l'environnement, comme prévu dans le Cadre décennal de programmation concernant les modes de consommation et de production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière</p> <p>Le Code de conduite des fournisseurs de Bell traite du travail des enfants dans notre chaîne d'approvisionnement, en contribuant à 1 cible lié à cet objectif:</p> <p>8.7 Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats, et, d'ici à 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes</p> <p>Les programmes de santé et de sécurité au travail de Bell contribuent à 1 cible lié à cet objectif:</p> <p>8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire</p>	<p>Rapport RE, p. 19-20, 22, 27-28, 36, 51, 60, 77, 86</p> <p>Fiche d'information sur les Avantages, retraite et épargne</p> <p>Fiche d'information sur l'approvisionnement responsable</p> <p>Fiche d'information sur la santé et sécurité</p> <p>Code de conduite des fournisseurs</p> <p>Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités</p>

OBJECTIF	DESCRIPTION	COMMENTAIRES	REFERENCE
9 Industrie, innovation et infrastructure	Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation	La participation de Bell à la supergrappe de l'intelligence artificielle et l'investissement dans la R&D contribuent à 1 cible lié à cet objectif: 9.5 Renforcer la recherche scientifique, perfectionner les capacités technologiques des secteurs industriels de tous les pays, en particulier des pays en développement, notamment en encourageant l'innovation et en augmentant nettement le nombre de personnes travaillant dans le secteur de la recherche-développement pour 1 million d'habitants et en accroissant les dépenses publiques et privées consacrées à la recherche-développement d'ici à 2030	Rapport RE, p. 44, 51, 63, 68, 70  Évaluation environnementale de l'infrastructure du réseau  OPEQ–Ordinateurs pour les écoles au Québec
10 Inégalités réduites	Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre	Le Code de conduite et le programme de gouvernance de Bell contribuent à 1 cible pour cet objectif: 10.3 Assurer l'égalité des chances et réduire l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les lois, politiques et pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de lois, politiques et mesures adéquates en la matière	Code de conduite Site Web de gouvernance Code de conduite des fournisseurs Rapport RE, p. 19, 57, 60 Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités
11 Villes et communautés durables	Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables	Le plan d'action environnemental de Bell contribue à 1 cible lié à cet objectif: 11.6 D'ici à 2030, réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets.	Rapport RE, p. 39, 53, 63, 69, 89 Fiche d'information sur L'économie circulaire Halocarbures OPEQ–Ordinateurs pour les écoles au Québec Soutenir la diversité l'équité et l'inclusion dans nos collectivités

OBJECTIF	DESCRIPTION	COMMENTAIRES	REFERENCE
12 Consommation et production responsables	Établir des modes de consommation et de production durables	<p>Le plan d'action environnemental de Bell contribue à 1 cible lié à cet objectif: 12.5 D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation</p> <p>Bell rapporte sur la performance sociale et environnementale depuis les années 1990 et nos rapports contribuent à 1 cible lié à cet objectif: 12.6 Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques viables et à intégrer dans les rapports qu'elles établissent des informations sur la viabilité</p>	<p>Rapport RE, p. 84, 88-89</p> <p>Fiche d'information sur l'économie circulaire</p>
13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques	Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions	<p>Les produits et services de Bell permettent à la société de faire la transition vers une économie à faibles émissions de carbone : 13.2 Intégrer les mesures relatives au changement climatique dans les politiques, stratégies et planifications nationales</p> <p>Les objectifs ambitieux de Bell visant à réduire nos émissions de gaz à effet de serre permettent une sensibilisation et un leadership accrus, y compris auprès des fournisseurs 13.3 Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités humaines et institutionnelles sur l'atténuation du changement climatique, l'adaptation, la réduction de l'impact</p>	<p>Rapport RE, p. 51, 76</p> <p>Notre approche en matière responsabilité d'entreprise</p> <p>Rapport GIFCC sur les risques et occasions de BCE liés aux changements climatiques</p>
14 Vie aquatique	Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable	Les cibles et les indicateurs de cet objectif sont axés sur les industries maritimes.	

OBJECTIF	DESCRIPTION	COMMENTAIRES	REFERENCE
15 Vie terrestre	Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité	Le programme de protection de la biodiversité de Bell contribue à 2 cibles pour cet objectif: 15.1 D'ici à 2020, garantir la préservation, la restauration et l'exploitation durable des écosystèmes terrestres et des écosystèmes d'eau douce et des services connexes, en particulier des forêts des zones humides des montagnes et des zones arides conformément aux obligations découlant des accords internationaux 15.5 Prendre d'urgence des mesures énergiques pour réduire la dégradation du milieu naturel, mettre un terme à l'appauvrissement de la biodiversité et, d'ici à 2020, protéger les espèces menacées et prévenir leur extinction	Rapport RE, p. 53  Fiche d'information sur la biodiversité  Fiche d'information sur l'évaluation environnementale de l'infrastructure de réseau  Fiche d'information sur les évaluations environnementales de site  Fiche d'information sur les incidents environnementaux
16 Paix, justice et institutions efficaces	Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous	Le Code de conduite et le programme de gouvernance de Bell contribuent à 1 cible pour cet objectif: 16.5 Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes	Code de conduite Site Web de gouvernance Éthique commerciale Rapport RE, p. 14, 59, 61 Fiche Protection des enfants et des jeunes

OBJECTIF	DESCRIPTION	COMMENTAIRES	REFERENCE
17 Partenariats pour la réalisation des objectifs	Partenariats pour la réalisation des objectifs	<p>Bien que Bell n'opère pas dans les pays les moins développés, Bell contribue au développement des régions sous-développées du Canada, comme les régions rurales et le Grand Nord, en lien avec 2 cibles liés à cet objectif:</p> <p>17.7 Promouvoir la mise au point, le transfert et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement en faveur des pays en développement, à des conditions favorables, y compris privilégiées et préférentielles, arrêtées d'un commun accord</p> <p>17.8 Faire en sorte que la banque de technologies et le mécanisme de renforcement des capacités scientifiques et technologiques et des capacités d'innovation des pays les moins avancés soient pleinement opérationnels d'ici à 2017 et renforcer l'utilisation des technologies clés, en particulier de l'informatique et des communications</p> <p>Bell appuie les efforts de collaboration visant à améliorer le rendement collectif des ODD. Nous participons à de nombreux groupes de travail, contribuant à 1 cible liée à cet objectif:</p> <p>17.17 Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière</p>	<p>Rapport RE, p. 15</p> <p>p. 5, 15, 22 Notre approche en matière responsabilité d'entreprise</p>