



Aujourd'hui
mettez un peu de
dans la journée
de quelqu'un

BCE Inc. Faits saillants du Rapport 2015 sur la responsabilité d'entreprise

Intégration de la responsabilité d'entreprise à Bell

Au service des Canadiens depuis 1880, Bell est l'un des plus grands employeurs du pays, le bâtisseur de l'infrastructure large bande nationale moderne et un partenaire qui contribue de façon responsable aux communautés de toutes les provinces et de tous les territoires du pays.

Dans notre plus récent Rapport sur la responsabilité d'entreprise, nous présentons les initiatives sur le plan de la technologie, du service, de la gouvernance, de l'environnement, du personnel et des investissements communautaires qui ont fait de Bell un chef de file en matière de responsabilité sociale au Canada et dans le monde entier.

Bell apporte une valeur à tous ses partenaires – les clients, les actionnaires, les membres de l'équipe et la société – grâce à une stratégie axée sur des investissements transformationnels dans des réseaux de classe mondiale et des produits novateurs, stratégie qui met l'accent sur l'efficacité, le développement durable à long terme et les normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise et de conduite éthique des affaires.

Depuis 2006, Bell est signataire du Pacte mondial des Nations Unies, un ensemble de principes universels touchant les droits de la personne, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. En adhérant à de telles organisations d'avant-garde, qui sont composées de chefs de file de la communauté mondiale des affaires, Bell participe à l'élaboration et à la diffusion d'idées novatrices qui donnent lieu à des actions concrètes et produisent des résultats tangibles. Voici certains des groupes avec lesquels nous travaillons :



Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise commence par l'exercice d'une grande rigueur dans la gouvernance. Notre solide structure de gouvernance et nos pratiques rigoureuses nous permettent de trouver l'équilibre entre la croissance économique, la responsabilité sociale et la performance environnementale, afin d'assurer le succès continu de notre entreprise et de pouvoir continuer de contribuer à l'économie canadienne. Écrivez-nous à responsabilite@bell.ca et dites-nous ce que vous pensez de ce rapport et de la responsabilité d'entreprise à Bell. Pour en savoir plus sur nos activités en matière de responsabilité d'entreprise et d'environnement, visitez notre site Web à bce.ca/responsabilite.

Aperçu de BCE

82 % des employés sont fiers de travailler pour Bell	Les réseaux optiques et sans fil large bande, y compris les réseaux Fibe Gigabit et 4G LTE sans fil, se classent au premier rang au Canada	Bell est devenue le premier fournisseur de services de télévision au Canada avec 2,7 millions d'abonnés	L'engagement de Bell Cause pour la cause se situe à 79,9 millions \$ et a été prolongé de cinq ans avec un nouvel objectif d'au moins 100 millions \$
82 %	N° 1	2,7 millions	79,9 millions \$
Depuis 2008, Bell a évité l'émission de 54 kilotonnes d'équivalent CO ₂ grâce à la réduction des déplacements et de la consommation d'électricité et de carburant	Hausse de 87 % du dividende par action ordinaire depuis le quatrième trimestre de 2008	Investissement de 3,6 milliards \$ dans le déploiement de réseaux large bande : création de 4 500 emplois chez Bell et ses fournisseurs	Bell a été nommée parmi les meilleurs employeurs du Canada et, pour une quatrième année consécutive, l'un des meilleurs employeurs de Montréal par Mediacorp Canada
54 kt	87 %	3,6 milliards \$	
450 000 personnes ont reçu de l'aide dans le cadre de programmes financés par Bell Cause pour la cause	Investissements de 1 milliard \$ pour soutenir les contenus canadiens		
450 000	1 milliard \$		

AMBASSADEURS DE LA JOURNÉE BELL CAUSE POUR LA CAUSE



De gauche à droite : Michael Landsberg, Mary Walsh, Marie-Soleil Dion, Michel Mpambara, Clara Hughes, Étienne Boulay, Serena Ryder, Howie Mandel et Stefie Shock.

Membres de l'équipe

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

Parmi les 100 meilleurs – Bell est reconnue comme étant l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada.

Pour y parvenir, nous nous appuyons sur les efforts, l'engagement et l'expertise de nos employés. Nous consacrons nos énergies à attirer, à perfectionner et à garder les meilleurs talents. Nous mettons autant d'énergie à leur offrir une expérience enrichissante capable de les rendre plus efficaces et performants dans le secteur en constante évolution qui est le nôtre. Par nos initiatives de mieux-être au travail, comme nos programmes novateurs en santé mentale, et notre façon de valoriser la diversité parmi nos effectifs, nous affirmons notre volonté de créer un milieu ouvert à tous.

- Désignation comme l'un des 100 meilleurs employeurs du Canada en 2015 et, pour la quatrième année consécutive, comme l'un des meilleurs employeurs de Montréal
- Augmentation de 8 % des dépenses consacrées à la formation par employé en 2015
- 86 % des employés estiment que Bell soutient la diversité au travail
- Importante augmentation de notre participation à des initiatives de recrutement sur les campus universitaires; désignation par Talent Egg comme l'entreprise ayant le meilleur programme de recrutement universitaire au pays
- Désignation comme l'un des meilleurs employeurs par le Programme d'aide à la transition de carrière pour les militaires pour ses efforts visant à intégrer des vétérans et des réservistes à sa main-d'œuvre.

Désignation comme l'un des meilleurs employeurs par le Programme d'aide à la transition de carrière pour les militaires



Clients

Servir les Canadiens fait partie intégrante de notre histoire et de notre identité en tant qu'entreprise. C'est aussi une importante priorité pour assurer notre succès sur le marché aujourd'hui et demain. C'est pourquoi l'amélioration du service à la clientèle est l'un des six impératifs stratégiques de Bell.

92 % des clients se disent très satisfaits des techniciens de Bell.

Nous investissons dans nos réseaux évolués, dans la formation des membres de notre équipe et dans la plus récente technologie large bande afin d'offrir une meilleure expérience client à tous les niveaux et de rivaliser avec les meilleures entreprises de télécommunications de la planète.

- Nous avons offert des périodes de rendez-vous de deux heures à 600 000 nouveaux clients de Bell Télé Fibe en 2015
- Des options libre-service en ligne améliorées ont permis aux clients d'effectuer eux-mêmes 160 millions de transactions, leur faisant gagner du temps et réduisant du même coup le nombre d'appels destinés aux centres d'appels de l'entreprise, ce qui améliore la rentabilité
- Avec l'acquisition d'une participation de 50 % dans Glentel Inc., nous avons consolidé notre position de plus important détaillant de services sans fil au pays. Nous comptons maintenant plus de 2 500 points de vente partout au pays
- Nous avons lancé CraveTV, le meilleur service de vidéo en continu au Canada, accessible à toute personne disposant d'une connexion Internet; nous sommes devenus l'exploitant exclusif de HBO Canada, nous avons étendu The Movie Network à l'échelle nationale et nous avons apporté le catalogue de SHOWTIME et iHeartRadio au Canada
- Nielsen Consumer Insights a indiqué que Bell Télé Fibe et Télé FibreOP sont les deux services de télévision les plus recommandés par les clients au pays
- J.D. Power a classé Virgin Mobile Canada comme l'entreprise ayant offert « la meilleure expérience d'achat parmi les fournisseurs de services sans fil ».

L'amélioration du service à la clientèle est l'un des six impératifs stratégiques de Bell



Communauté

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

Bell a prolongé de cinq ans son engagement envers la santé mentale et porté son financement total à au moins 100 millions \$.

Bell a versé 19,4 millions \$ en investissements communautaires en 2015. Outre l'aide offerte dans le cadre de l'initiative Bell Cause pour la cause, Bell soutient un large éventail d'initiatives communautaires, notamment des programmes appuyant les enfants et les jeunes ainsi que les arts et la culture.

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

Lutte contre la stigmatisation

- Au total, 81 % des Canadiens se sont déclarés plus sensibilisés aux questions de santé mentale qu'ils ne l'étaient il y a cinq ans, 70 % considèrent que les attitudes à l'égard des questions de santé mentale se sont améliorées et 57 % croient que les préjugés concernant la maladie mentale ont diminué
- L'évolution est plus frappante chez les jeunes de 18 à 24 ans : 87 % d'entre eux sont plus sensibilisés aux questions de santé mentale qu'il y a cinq ans, 79 % croient que les attitudes se sont améliorées et 65 % estiment que les préjugés ont diminué.

Accès aux soins

- Bell Cause pour la cause a apporté une aide financière à plus de 600 organismes partenaires
- Au total, 450 000 personnes ont reçu du soutien en santé mentale grâce à un programme financé par Bell Cause pour la cause – dont 240 000 jeunes et enfants
- 730 000 personnes ont obtenu de l'aide en utilisant des lignes d'urgence
- 6 000 bénévoles ont suivi une formation en santé mentale
- 1 000 familles de militaires canadiens ont obtenu du soutien en santé mentale.

Recherche

- Bell Cause pour la cause a financé la première et unique chaire de recherche sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation à l'échelle mondiale à l'Université Queen's. Nous avons versé un don de 2 millions \$ à la seule banque de cerveaux au pays, permettant ainsi à la Banque de cerveaux Douglas-Bell Canada de prendre de l'expansion. Nous avons aussi investi dans les meilleurs talents de la prochaine génération au pays grâce à un fonds de formation en recherche de 1 million \$ établi en partenariat avec la Fondation Neuro Canada.

Santé au travail

- Employeur de premier plan, Bell a donné l'exemple en finançant et en étant parmi les premières entreprises à adopter la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous avons aussi élaboré des pratiques exemplaires en matière de santé au travail, notamment un programme amélioré de retour au travail, un accès facile à l'information, des ressources pour les membres de l'équipe et la création d'une culture de soutien
- Plus de 8 000 gestionnaires chez Bell ont reçu une formation en santé mentale
- Grâce à ces mesures et à d'autres initiatives, les réclamations d'invalidité de courte durée ont diminué de 19 % chez Bell depuis 2010.

Environnement

Nous ne négligeons aucun effort pour agir de façon responsable envers l'environnement lorsque nous déployons et entretenons nos réseaux, construisons nos immeubles de bureaux et consommons de l'énergie ou d'autres ressources. Depuis plus de 20 ans, Bell a mis en œuvre et actualisé de nombreux programmes afin de réduire l'impact environnemental de ses activités. Bell a obtenu une certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale, et est la première entreprise de télécommunications canadienne à détenir cette certification. De plus, Bell obtient chaque année de nombreuses distinctions pour sa performance en matière d'environnement.

Bell a été la première entreprise de télécoms canadienne à obtenir la certification ISO 14001.

- Au moins 52 % de l'électricité que nous avons consommée en 2015 provenait de sources renouvelables
- En 2015, nous avons économisé 29,47 GWh d'électricité, soit 3 500 tonnes d'équivalent CO₂ dans nos immeubles, nos centres de données et nos réseaux, même si notre entreprise connaissait une croissance
- Génération de 450 000 kWh d'énergie renouvelable à partir de sources solaires et éoliennes, soit une économie de 110 000 litres de carburant diesel
- Depuis 2008, Bell a évité l'émission de 54 kilotonnes d'équivalent CO₂ grâce à la réduction des déplacements et de la consommation d'électricité et de carburant
- En 2015, Bell a récupéré près de 925 000 modems et plus de 1 million de récepteurs de télévision.



En 2015, Bell a récupéré plus de 1 million de récepteurs de télévision

Économie et société

Depuis 136 ans, Bell relie les Canadiens entre eux et leur fournit l'information dont ils ont besoin pour enrichir leur vie et poursuivre leurs aspirations. Nous sommes l'un des principaux contributeurs à la vitalité de l'économie et sommes déterminés à continuer de jouer ce rôle en stimulant la croissance économique par des investissements directs de plusieurs milliards de dollars et en offrant à un nombre croissant de Canadiens de nouvelles technologies, de nouveaux concepts, de nouveaux réseaux, de nouvelles capacités et des services de communications d'avant-garde plus efficaces.

BCE est l'un des titres les plus largement détenus au Canada.

- Bell a investi plus de 3,6 milliards \$ en 2015. C'est plus que toute autre entreprise de communications canadienne
- Nous avons investi 546 millions \$ en recherche et développement en 2015, soit plus que toute autre entreprise de communications. Le déploiement de nos nouveaux réseaux optiques à Toronto, Québec et Halifax devrait créer plus de 4 500 emplois directs chez Bell et ses fournisseurs. À lui seul, le déploiement de Toronto pourrait créer 19 000 emplois supplémentaires
- Nous continuons de mettre à niveau nos services dans le Nord du Canada. Par exemple, environ 90 % de la population du Nord a maintenant accès au service sans fil 4G de Bell
- Par l'intermédiaire de Bell Média et Bell Télé, nous avons aussi investi environ 1 milliard \$ dans le contenu canadien en 2015
- De plus, nous avons acheté pour 8 milliards \$ de biens et services en 2015, et la rémunération de nos employés a injecté 4,2 milliards \$ de plus dans l'économie en salaires et en avantages sociaux
- Notre succès financier et opérationnel crée également de la richesse pour nos milliers d'actionnaires, qui ont bénéficié de 12 augmentations du dividende depuis le quatrième trimestre de 2008 – ce qui représente une augmentation globale de 87 % – ainsi que d'une croissance de 208 % du rendement total pour l'actionnaire pendant cette même période.



Nous avons investi
546 millions \$ en
recherche et
développement en 2014