



Aujourd'hui

mettez un peu de



dans la journée

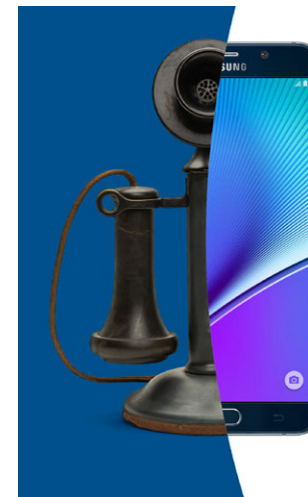


de quelqu'un

BCE Inc.
Rapport 2015
sur la responsabilité
d'entreprise

Alexander Graham Bell cherchait un nouveau moyen qui permettrait aux gens de communiquer à distance. Il était loin de se douter que son invention transformerait le monde.

Ce que Bell a démarré a transformé la façon dont les gens interagissent les uns avec les autres et l'information dont ils ont besoin pour enrichir leur vie. En tant que dépositaire canadien de l'héritage de Bell, BCE entend proposer ces avantages de la façon la plus responsable possible.



Aperçu de BCE

MEMBRES DE L'ÉQUIPE	Bell est nommée l'un des meilleurs employeurs au Canada	82 % des employés sont fiers de travailler pour Bell	Bell a augmenté son investissement dans la formation de 8 % par employé	Bell a fait une contribution volontaire de 250 millions \$ pour renforcer son régime de retraite	Réduction de 41 % des accidents avec perte de temps dans les équipes de construction de nouveaux réseaux
		82 %	8 %	250 millions \$	41 %
CLIENTS	Options libre-service ultra-performantes utilisées 160 millions de fois par les clients	Bell est devenue le premier fournisseur de services de télévision au Canada, avec 2,7 millions d'abonnés	Bell a offert des fenêtres de rendez-vous de deux heures à 600 000 clients de Bell Fibe	Renforcement du leadership dans les réseaux de vente au détail avec l'ajout des magasins Glentel, pour un total de plus de 2 500 magasins à l'échelle du pays	Les réseaux optiques et sans fil large bande, y compris les plus vastes réseaux Fibe Gigabit et 4G LTE sans fil, se classent au premier rang au Canada
	160 millions	2,7 millions	600 000	2 500	N° 1
COMMUNAUTÉ	L'engagement de Bell Cause pour la cause est passé à 79,9 millions \$; prolongation de cinq ans et nouvel objectif de 100 millions \$	450 000 personnes ont reçu de l'aide dans le cadre de programmes financés par Bell Cause pour la cause	Les membres de l'équipe ont fait 361 000 heures de bénévolat, et les Pionniers de Bell, 100 000	14 100 enfants ont commencé l'année scolaire avec de nouveaux sacs à dos remplis de fournitures grâce aux efforts des employés	Les entreprises de Bell ont donné 11 315 ordinateurs et 511 imprimantes usagées à des écoles
	79,9 millions \$	450 000	361 000	14 100	11 315
ENVIRONNEMENT	Le programme Le bac Bell a permis de détourner 210 000 téléphones des sites d'enfouissement en 2015	Réduction de l'empreinte carbone grâce au déploiement de 1 200 nouveaux véhicules plus efficaces	Génération de 450 000 kWh d'énergie renouvelable à partir de sources solaires et éoliennes, économisant la consommation de 110 000 litres de carburant diesel	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	Renouvellement de la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale. Bell a été la première entreprise de télécoms canadienne à obtenir cette certification
	210 000	1 200	110 000 litres	54 kt	ISO 14001
ÉCONOMIE	Investissement de 3,6 milliards \$ dans le déploiement de réseaux large bande : création de 4 500 emplois chez Bell et ses fournisseurs	Augmentation de 87 % du dividende par action ordinaire depuis le quatrième trimestre de 2008	Investissement de 546 millions \$ dans la recherche et le développement. Bell vient au premier rang des entreprises de communications dans ce domaine	Investissements de 1 milliard \$ pour soutenir les contenus canadiens	Contribution globale de 22 milliards \$ à l'économie canadienne, y compris 4,4 milliards \$ en salaires et avantages sociaux
	3,6 milliards \$	87 %	546 millions \$	1 milliard \$	22 milliards \$

Dans ce rapport

Aperçu de BCE	3
Message du chef de la direction	5
À propos de ce rapport	7
Qui nous sommes	9
Nos marques	10
Gestion de la responsabilité d'entreprise à Bell	11
Objectifs et résultats clés	19
Membres de l'équipe	21
Clients	35
Communauté	43
Environnement	52
Économie et société	64



L'une des entreprises les plus innovatrices au Canada, Bell mise sur les valeurs des membres de son équipe pour aider le pays et les Canadiens à croître de manière responsable. Nous sommes déterminés à réduire au minimum notre impact sur l'environnement naturel, à investir dans les communautés que nous desservons et à accroître au maximum notre incidence sur l'économie nationale, en adhérant en tout temps aux normes d'éthique élevées qui ont guidé toutes nos actions depuis plus de 136 ans.

Vers un avenir durable d'innovation et de service

Bell entre dans sa 136^e année en tant que chef de file renouvelé des communications canadiennes. 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, du milieu de travail 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 – clients, actionnaires, membres de l'équipe et communautés – 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.

Notre objectif est clair – que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada – et nous exécutons six impératifs stratégiques pour l'atteindre :

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

Nos activités reposent sur nos réseaux, et Bell investit davantage dans les infrastructures de communications, les améliorations du service et la recherche et développement que toute autre entreprise canadienne. En donnant aux consommateurs et aux entreprises accès à la plus récente technologie large bande, nous créons des liens entre les Canadiens d'un océan à l'autre tout en veillant à ce que notre pays demeure toujours concurrentiel à l'échelle mondiale.

Nous sommes à l'avant-garde des services de communications de croissance que les Canadiens apprécient le plus – sans-fil, télévision, Internet haute vitesse et médias. Nos réseaux primés et nos produits supérieurs comme Télé Fibe, Internet Fibe Gigabit et LTE mobile, combinés à une meilleure expérience de service à tous les niveaux, poussent les taux de satisfaction de la clientèle à la hausse et renforcent la position de Bell comme principal concurrent dans tous les segments du marché des communications.



Bell investit davantage dans les infrastructures de communications et les améliorations du service que toute autre entreprise canadienne.

Bell offre les meilleurs réseaux et services de communications du Canada tout en mettant l'accent sur le développement durable. Comme la responsabilité d'entreprise est étroitement liée à la stratégie globale de Bell, nous continuons de consolider notre leadership en participant à des organisations clés qui définissent des pratiques en matière de développement durable, comme la [Global eSustainability Initiative](#) et le [Pacte mondial des Nations Unies](#).

Première entreprise de télécoms au Canada à avoir obtenu la certification environnementale ISO 14001, Bell fait encore partie, en 2016, du palmarès des entreprises cotées en bourse les plus respectueuses de l'environnement, établi par la revue Newsweek. Nous figurons également dans la liste des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada établie par Maclean's/L'actualité/Sustainalytics et parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada désignées par Corporate Knights.

L'intégration de diverses stratégies d'économie d'énergie dans les réseaux, l'infrastructure informatique, les immeubles de bureaux et les centres de données a permis à Bell de réduire sa consommation d'électricité dans tous ses secteurs d'activité. De plus, la modernisation du parc de véhicules s'est traduite par une réduction de la consommation de carburant.

Les services de Bell bénéficient du soutien d'une équipe nationale de près de 50 000 membres qui travaillent dans l'ensemble des provinces et des territoires du pays. Notre engagement envers la santé mentale au travail, les occasions de perfectionnement professionnel et un programme complet d'avantages sociaux ont valu à Bell d'être classée parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada en 2016 et de faire partie des meilleurs employeurs de Montréal, où se trouve son siège social, pour une quatrième année consécutive.

L'initiative Bell Cause pour la cause, l'un des plus importants investissements communautaires à l'échelle planétaire, stimule l'engagement envers la santé mentale partout au Canada en favorisant la sensibilisation, l'acceptation et l'action. Plus de quatre Canadiens sur cinq, et neuf jeunes sur dix, croient que le Canada a fait des progrès importants en santé mentale dans les cinq ans depuis le lancement de Bell Cause pour la cause.

En 2015, nous avons prolongé l'initiative Bell Cause pour la cause jusqu'en 2020 en prenant l'engagement de verser au moins 100 millions \$ à des programmes en santé mentale canadiens. Bell Cause pour la cause a reçu plusieurs distinctions, dont le prix Workplace Benefits Award for Mental Health décerné par Benefits Canada.

Je remercie tous les membres de l'équipe Bell d'avoir contribué au succès croissant de notre grande entreprise dans un marché concurrentiel en évolution rapide. Inspirés par notre fière tradition de leadership et déterminés à ouvrir la voie dans le secteur des communications large bande de prochaine génération, nous continuerons de servir l'ensemble de nos partenaires avec la même passion pour le leadership et le même engagement à l'égard d'une croissance responsable et durable.



George A. Cope

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

Les services de Bell
bénéficient du soutien
d'une équipe nationale de
près de 50 000 membres
à l'échelle du pays.

À propos de ce rapport

Le présent rapport, conjugué à l'information et aux documents disponibles dans la section Responsabilité du [site Web de BCE](#), résume la performance de Bell en 2015 en matière de responsabilité d'entreprise, mesurée d'après les valeurs incarnées par nos employés, les attentes des Canadiens et les normes d'organisations internationales indépendantes. Les rapports de Bell reposent sur les lignes directrices générales G4 de la Global Reporting Initiative ([GRI](#)) et respectent les principes du Pacte mondial des Nations Unies ([PMNU](#)). Le rapport décrit les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre ces lignes directrices et principes et représente notre « communication sur les progrès réalisés », qui est exigée de toutes les entreprises adhérant au PMNU.

PUBLICS CIBLES

Le présent rapport s'adresse aux membres de l'équipe de BCE, aux clients, aux communautés intéressées, aux gouvernements, à la société civile et aux ONG (organismes non gouvernementaux), aux investisseurs et aux agences de notation.

FORMAT

Dans le cadre de notre objectif visant à réduire notre empreinte carbone, notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise est disponible en ligne seulement depuis 2007. Il est facilement accessible et conçu pour se lire aisément sur un écran d'ordinateur normal, ainsi que sur la plupart des lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle. Un document de deux pages sur les faits saillants est également disponible à [BCE.ca](#).

LIMITES ORGANISATIONNELLES

À moins d'indication contraire, le présent rapport vise la période allant du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015. À moins d'indication contraire, les données sont valides en date du 31 décembre 2015. Les données contenues dans le présent rapport s'appliquent au groupe d'entreprises BCE, collectivement désignées dans ce rapport par « BCE », « Bell », « Bell Canada », « nous » ou « l'entreprise ». Dans le présent rapport, Bell Aliant désigne, selon le contexte, jusqu'au 31 décembre 2014, soit Bell Aliant Inc. ou, collectivement, Bell Aliant Inc., ses filiales et ses sociétés associées ou, après le 31 décembre 2014 et jusqu'au 30 juin 2015 inclusivement, soit Bell Aliant Communications régionales Inc. ou, collectivement, Bell Aliant Communications régionales Inc., ses filiales et ses sociétés associées ou encore, après le 30 juin 2015, la marque Bell Aliant. Pour plus de détails, voir la [page 10](#) du présent rapport.

PRINCIPAUX CHANGEMENTS DEPUIS LE DERNIER RAPPORT

Dans le cadre de notre stratégie, nous procédons régulièrement à l'acquisition ou à la vente d'entreprises; nous modifions aussi chaque année nos méthodes afin d'améliorer constamment nos processus et nos contrôles relatifs à la communication des données sur la responsabilité d'entreprise.

Le 31 octobre 2014, BCE a conclu la privatisation de Bell Aliant Inc. Nous avons inclus ses résultats dans ceux de nos secteurs Services sans fil de Bell et Services sur fil de Bell à compter du 1^{er} janvier 2015. Depuis, nos secteurs à présenter sont les secteurs Services sans fil de Bell, Services sur fil de Bell et Bell Média.

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

CONTENU

Le présent rapport traite principalement des enjeux de responsabilité d'entreprise qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui ont une grande incidence sur notre réussite. La section [Responsabilité](#) de notre site Web présente des renseignements généraux sur nos programmes connexes et des liens vers certaines politiques et elle comprend un index qui dirige les lecteurs vers les [indicateurs GRI](#) et les principes pertinents du [PMNU](#). Pour plus de détails sur la détermination du contenu du présent rapport, voir la section du rapport intitulée Importants enjeux de responsabilité d'entreprise touchant nos activités, à la [page 12](#).

COLLECTE ET VALIDATION DES DONNÉES

Tous les efforts possibles ont été faits pour s'assurer que tout le contenu du présent rapport est exact et validé par des experts en la matière (EEM) à l'interne à l'échelle de l'entreprise. Ceux-ci ont recueilli, vérifié et soumis les données à l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement, et ils ont indiqué les sources d'information et exposé le mode d'établissement des résultats.

Dans bien des cas, ces données sont recueillies par l'intermédiaire de notre système de gestion certifié ISO 14001. Les membres de l'équipe qui gèrent ce système sont responsables de la qualité des données et sont évalués à cet égard dans le cadre de leur évaluation du rendement, qui influe sur leur rémunération. Nous avons confié au cabinet PricewaterhouseCoopers le mandat de vérifier la majorité des données relatives à la performance dans le tableau des indicateurs de rendement clés (IRC) ([pages 19](#) et [20](#)). Cet énoncé de vérification se trouve sur notre [site Web](#).

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.

Lorsqu'il existe des données historiques comparatives, nous les incluons pour illustrer les tendances. Certaines données historiques ont été retraitées par suite de fusions et acquisitions ou de modifications des méthodes de calcul visant à améliorer la précision, ou pour corriger des erreurs passées dans le relevé ou le calcul des données.

AVIS CONCERNANT LES DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Certaines déclarations faites dans le présent rapport constituent des déclarations prospectives. Celles-ci comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos perspectives commerciales, nos objectifs, nos plans et nos priorités stratégiques, notamment nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable (qui incluent, sans s'y limiter, nos objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre, la réalisation d'économies en matière de consommation d'électricité, le maintien de notre statut de chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et de conduite éthique, et l'amélioration de notre programme d'approvisionnement responsable), nos plans de déploiement des réseaux, la valeur des investissements que Bell Canada entend faire, notamment de 2015 à la fin de 2020, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Habituellement, les termes comme *hypothèse*, *but*, *orientation*, *objectif*, *perspective*, *plan*, *stratégie*, *cible* et d'autres expressions semblables, ainsi que certains verbes évoquant des situations futures ou conditionnelles tels que *viser*, *s'attendre à*, *croire*, *prévoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *chercher à* et *aspirer à*, permettent de repérer les déclarations prospectives. Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux dispositions refuges prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

Les déclarations prospectives, du fait même de leur nature, font l'objet de risques et d'incertitudes intrinsèques et elles reposent sur plusieurs hypothèses, tant générales que spécifiques, donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives et que nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la réalisation des déclarations prospectives et nous mettons en garde le lecteur contre le risque que représente le fait de s'appuyer sur ces déclarations prospectives. Reportez-vous au rapport de gestion annuel 2015 de BCE, daté du 3 mars 2016 (inclus dans le rapport annuel 2015 de BCE) ainsi qu'au rapport de gestion du premier trimestre 2016 de BCE daté du 27 avril 2016 et au communiqué de presse de BCE daté du 28 avril 2016 annonçant les résultats du premier trimestre de 2016, ces documents étant déposés par BCE auprès des autorités des provinces canadiennes en valeurs mobilières (disponibles à Sedar.com) et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponibles à SEC.gov), pour une description de certains risques et hypothèses qui pourraient faire que les résultats ou événements réels diffèrent sensiblement de nos attentes exprimées ou sous-entendues dans les déclarations prospectives contenues dans le présent rapport. Ces documents sont également disponibles à BCE.ca.

Les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 17 juin 2016 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois canadiennes en matière de valeurs mobilières l'exigent, nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à réviser les déclarations prospectives figurant dans le présent rapport, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs, ni pour toute autre raison. Sauf indication contraire de la part de BCE, les déclarations prospectives ne tiennent pas compte de l'effet potentiel d'éléments exceptionnels, ni de cessions, de monétisations, de fusions, d'acquisitions, d'autres regroupements d'entreprises ou d'autres transactions qui pourraient être annoncés ou survenir après le 17 juin 2016. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend des faits particuliers à chacun d'eux. Nous ne pouvons donc décrire de manière significative l'incidence prévue ni la présenter de la même façon que les risques connus touchant nos activités.

Les déclarations prospectives sont présentées dans le présent rapport dans le but d'aider le lecteur à comprendre, en particulier, certains éléments clés de nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable, et à mieux comprendre le contexte dans lequel nous prévoyons exercer nos activités. Le lecteur est donc mis en garde contre le fait que cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins. La valeur des investissements que Bell Canada prévoit faire de 2015 jusqu'à la fin de 2020 repose sur l'hypothèse que les investissements se poursuivront aux niveaux actuels. Toutefois, rien ne peut garantir que de tels niveaux d'investissements seront maintenus, de sorte que la valeur des investissements réels faits par Bell Canada durant cette période, ou durant toute autre période mentionnée dans le présent rapport, pourrait différer sensiblement des attentes actuelles.

Qui nous sommes



Le chef de file des
communications
au Canada...

depuis
136 ans

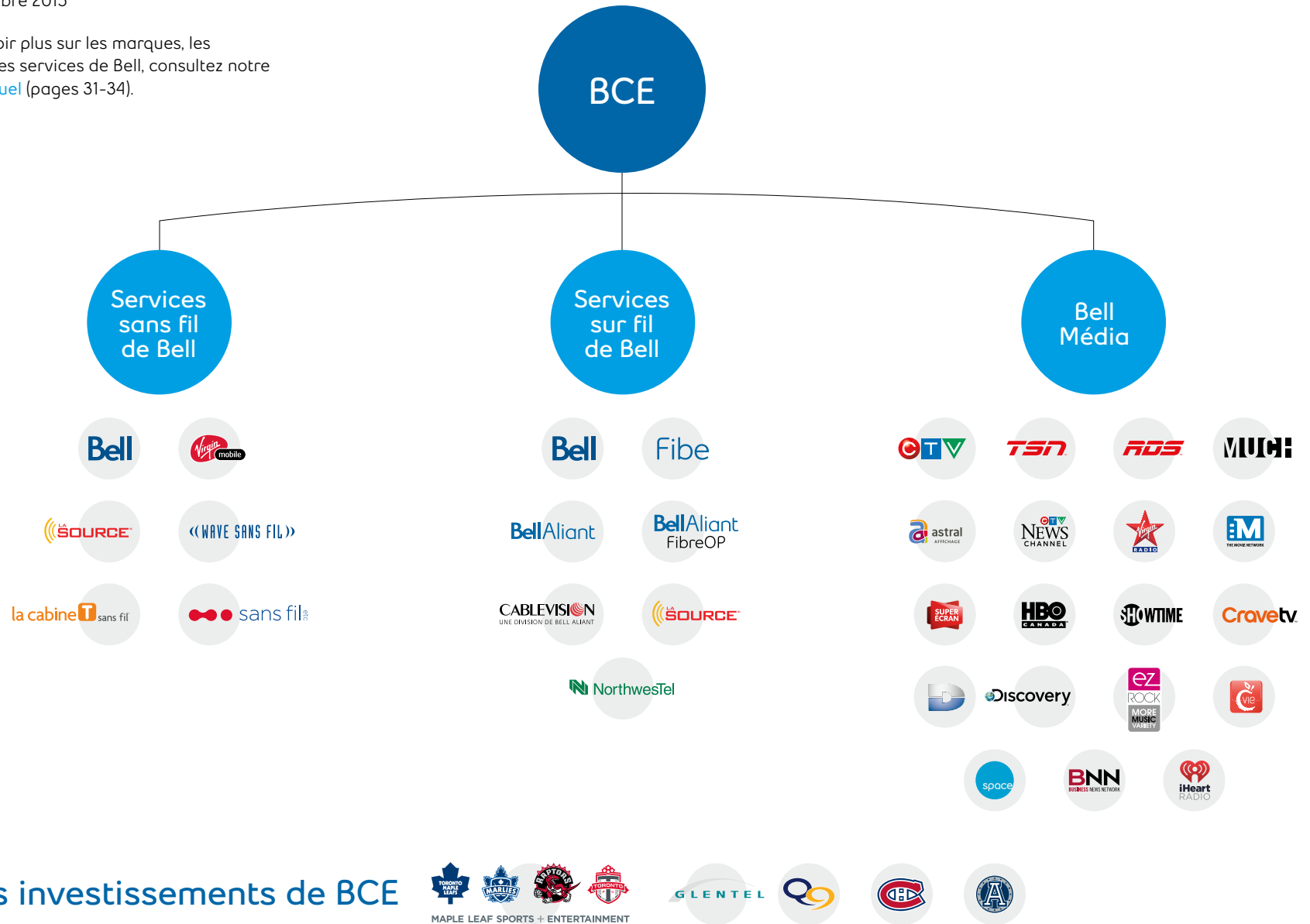
Chef de file des communications au Canada depuis 136 ans, Bell continue de se transformer pour offrir une valeur accrue à ses clients et à ses actionnaires. Nous sommes à l'avant-garde de la révolution large bande afin d'offrir aux consommateurs et aux entreprises une gamme complète de réseaux évolués qui nous permettent de proposer encore plus de services de communications perfectionnés qui enrichissent les vies des Canadiens au foyer, au travail et dans leurs loisirs. Avec des investissements inégalés dans des réseaux haute vitesse sur fibre et mobiles 4G LTE, des centres de données de grande capacité, des services de télévision traditionnels et spécialisés et des contenus de qualité, Bell est le chef de file des services de communications de croissance – sans fil, Internet, télévision et médias – d'aujourd'hui et de demain. Pour les consommateurs, ces services comprennent l'accès haute vitesse Bell [Internet Fibe](#), Bell [Télé Fibe](#) et Bell [Télé Satellite](#), les services sans fil de [Bell Mobilité Inc.](#) (« Bell Mobilité ») et de [Virgin Mobile Canada](#) (« Virgin Mobile »), ainsi que les services locaux et interurbains de [Bell Téléphonie](#). Après l'intégration de notre ancien secteur Bell Aliant en 2015, nous continuons d'offrir des services aux clients de l'ensemble du Canada atlantique sous la marque Bell Aliant.

Nos marques

Secteurs d'activité et marques de BCE

au 31 décembre 2015

Pour en savoir plus sur les marques, les produits et les services de Bell, consultez notre [rapport annuel](#) (pages 31-34).



Autres investissements de BCE



Gestion de la responsabilité d'entreprise à Bell

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

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise commence par l'exercice d'une grande rigueur dans la gouvernance. Notre solide structure de gouvernance et nos pratiques rigoureuses nous permettent 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. Sans ces éléments clés, nous ne serions plus en mesure de soutenir le développement durable.

Structure de gestion

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

Notre structure de gouvernance repose sur une hiérarchie claire qui supervise les divers éléments qui forment notre impératif de développement durable. Le comité d'audit du conseil d'administration de BCE assume la responsabilité centrale, entre autres choses, des questions de responsabilité d'entreprise, par exemple les risques environnementaux, la sûreté, et la continuité des affaires. Le comité de régie d'entreprise du conseil d'administration est responsable de nos pratiques et de nos politiques de gouvernance, ainsi que de nos politiques concernant la conduite commerciale et l'éthique, y compris le Code de conduite de Bell. Le comité des ressources en cadres et de rémunération du conseil est responsable des enjeux relatifs aux ressources humaines, notamment la santé et la sécurité. Il désigne un comité de vice-présidents exécutifs – le comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité (CSSESS) – pour veiller à ce que notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise soit bien harmonisée et intégrée dans tous nos secteurs d'activité, de façon à réduire au minimum les risques (aussi bien financiers que d'atteinte à la réputation) et à maximiser les occasions d'affaires. Parmi ses attributions, le CSSESS révisé chaque année les politiques environnementales, de sûreté et de santé et sécurité

de l'entreprise et recommande des modifications qui sont soumises à l'approbation du conseil. Le CSSESS a également pour mandat de réviser et d'approuver les politiques opérationnelles établies à l'égard de ces enjeux environnementaux.

Le CSSESS est présidé par le vice-président exécutif, services généraux, dont 30 % de la rémunération variable est liée à des objectifs personnels qui comprennent l'amélioration de l'engagement des employés, la gestion des programmes de diversité et de santé mentale à Bell, la prévention des accidents en milieu de travail, le maintien de la certification ISO 14001 et l'optimisation de l'efficacité énergétique.

Le vice-président exécutif, services généraux, supervise directement l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement, qui s'occupe des initiatives en matière de responsabilité d'entreprise. Pour les leaders de cette équipe également, la partie variable de la rémunération est associée à des objectifs sociaux et environnementaux.

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

30 % de la rémunération variable du vice-président exécutif est liée à la performance en matière de responsabilité d'entreprise

De même, nous appliquons rigoureusement une approche stratégique globale qui s'appuie sur un système de gestion efficace et pratique certifié ISO 14001 depuis 2009. Nous sommes la première entreprise de télécommunications canadienne à détenir une telle certification.

Plus de détails sur notre approche en matière de gestion durable sont accessibles [ici](#). Pour avoir plus d'information sur la gouvernance d'entreprise et la gestion du risque, veuillez lire la section Gouvernance de notre [site Web](#) et notre [Rapport annuel](#), pages 38-39.

Lignes directrices quant au comportement des employés

Le comportement éthique des employés fait partie intégrante de nos efforts continus en vue d'être une entreprise responsable. Nos clients, nos fournisseurs, nos actionnaires et nos collègues ont le droit de s'attendre à un milieu de travail sécuritaire, respectueux et diversifié. En conséquence, depuis 1995, tous les membres de l'équipe sont assujettis à un [Code de conduite](#) détaillé qui énonce des attentes et des responsabilités particulières, qui fournit des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, la protection des renseignements personnels et de la confidentialité, l'influence induite sur la conduite des audits, la protection de l'environnement et les interactions avec les membres de l'équipe, les clients, les partenaires d'affaires et les concurrents.

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

Importants enjeux de responsabilité d'entreprise touchant nos activités

Bell, comme toute entreprise du secteur des communications, fait face à divers enjeux souvent uniques en matière de responsabilité d'entreprise en ce qui touche notamment l'empreinte environnementale, la confidentialité des renseignements des clients, les cyberattaques, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et les déchets électroniques. Ces enjeux, ainsi que de nombreuses autres questions, touchent des organisations de notre chaîne d'approvisionnement (voir Notre chaîne de valeur, à la [page 18](#)). Ce rapport examine les risques et les occasions que présentent ces enjeux et décrit comment Bell fait face à chacun d'eux.

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

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

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Composante importante des services d'affaires de Bell, la consommation d'énergie devient un enjeu encore plus large avec la multiplication des utilisateurs de téléphones intelligents et de tablettes qui consomment des volumes de données en croissance rapide pour accéder à des services à forte consommation de données comme le réseautage social, l'informatique en nuage, la télé mobile, ainsi que le commerce et les services bancaires mobiles. Lorsque ces appareils sont connectés à notre réseau, chacun de ces services consomme de l'énergie, ce qui accroît l'empreinte carbone de Bell. L'émergence de nouvelles applications M2M (machine à machine) dans le marché de détail et des nouveautés en transport

comme la voiture connectée, le suivi des actifs et la télésurveillance contribuent à accroître la demande. Aujourd'hui, pour la première fois de l'histoire, plus de ménages canadiens disposent uniquement du sans-fil (20,4 %) au lieu du sur-fil (14,4 %).¹ La croissance conséquente de la consommation de données sans fil accroît la quantité d'énergie dont Bell a besoin pour alimenter ses réseaux, de sorte que l'efficacité énergétique devient un enjeu important pour nous et pour toute notre industrie.

Il y a également une tendance croissante chez les entreprises à utiliser des centres de données pour transférer les applications et les services vers le nuage. Cela permet à des fournisseurs comme Bell d'offrir toujours plus d'outils et de services professionnels aux clients d'affaires tout en optimisant l'efficacité des réseaux et de l'exploitation. Avec le temps, ce phénomène de virtualisation touchera des éléments de réseau à la fois fixes et sans fil, au fur et à mesure que de plus en plus de fonctions seront transférées de l'établissement du client vers des installations centralisées exploitées par des télécommunicateurs. Par conséquent, ces dernières consommeront plus d'énergie, tandis que leurs clients verront leur consommation énergétique diminuer. L'effet net sera une réduction de la consommation globale.

1. D'après une étude effectuée par le CRTC
<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr2.htm>.

Importance du modèle d'affaires

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

Bell en est un bon exemple. Pour assurer la qualité des services offerts à nos clients, maintenir un contrôle direct sur notre exploitation et favoriser une continuité qui procure des emplois sûrs et un potentiel de développement de carrière, nous avons réintégré verticalement bon nombre de fonctions qui, souvent, sont confiées en sous-traitance par les autres entreprises de notre industrie. Par exemple, notre exploitation mise sur des techniciens d'installation (Bell Solutions techniques) et de construction (Expertech), qui dépendent d'un parc de véhicules pour pouvoir se rendre aux sites des clients et des travaux. Ces activités accroissent nos émissions de GES de portée 1 (émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell) comparativement à une entreprise de télécommunications concurrente qui confie ces activités en sous-traitance.

En outre, nous sommes devenus plus diversifiés dans nos efforts pour assurer la croissance durable de l'entreprise. Par exemple, compte tenu de la disparition des frontières sectorielles traditionnelles, nous avons créé Bell Média inc. (Bell Média) après avoir fait l'acquisition d'entreprises de radiodiffusion et d'autres entreprises de médias comme Astral Affichage. Cela a augmenté notre consommation globale d'énergie, ce qui se reflète dans nos émissions de GES de portée 2 (émissions indirectes associées à la consommation d'énergie achetée – électricité, chaleur, vapeur et refroidissement). Il ne faut pas nécessairement en conclure que les émissions de portée 2 ont augmenté par rapport aux niveaux de la période précédant l'intégration des actifs de Bell Média à BCE.

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

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au fur et à mesure que les dispositifs connectés à Internet deviennent plus intelligents et que les volumes de données transmis augmentent, les risques de failles de sécurité sont plus grands. Bell est résolue à offrir les niveaux les plus élevés de sécurité de l'information par une protection et une organisation efficaces des systèmes, des applications et des répertoires de données. C'est non seulement vital pour le fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de notre entreprise, mais c'est aussi crucial pour nos clients qui, tout comme nos employés, sont en droit de s'attendre à ce que nous protégeons leur identité et leurs renseignements.

DÉCHETS ÉLECTRONIQUES

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

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Nous ne ménages aucun effort pour surveiller et gérer les enjeux liés à la chaîne d'approvisionnement. Cet aspect est particulièrement important, car nous ne fabriquons aucun des produits des solutions de services d'affaires que nous offrons aux clients. Nous faisons affaire avec un nombre limité de fabricants, dont certains dominent le marché mondial. Nous devons donc faire preuve de vigilance dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement, parce que certains de ces fournisseurs exercent leurs activités dans des pays connus pour des violations des droits de la personne et de l'environnement, en particulier l'extraction d'éléments des terres rares tels que l'or et l'étain.

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

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



Présentation des enjeux pertinents pour nos partenaires

Nous mettons tout en œuvre pour rendre compte des enjeux prioritaires pour nos divers partenaires dans le cadre de consultations continues pour recueillir leurs commentaires et d'autres renseignements sur ce qui les préoccupe.

Nous déterminons tout d'abord quels sont nos plus importants groupes de partenaires. Nous le faisons à la lumière de leur participation à nos activités et à leur influence sur l'entreprise. Il en ressort une liste restreinte qui comprend des clients, la société civile et des ONG, des fournisseurs, des agences de notation et des investisseurs, ainsi que les membres de l'équipe et les syndicats.

Parce que les enjeux évoluent avec le temps et que de nouveaux enjeux émergent, Bell consulte de diverses manières et de façon continue un grand nombre de partenaires. Ainsi, nous avons créé en 2015 le comité directeur de la haute direction sur la responsabilité d'entreprise, qui réunit des directeurs et des vice-présidents de divers secteurs de l'entreprise, qui participent à une consultation annuelle.

Nous consultons aussi, au moins quatre fois par année, d'autres partenaires internes, entre autres des experts en la matière des groupes Service à la clientèle, Relations avec les investisseurs, Ressources humaines, Santé et sécurité, Continuité des affaires, Investissements communautaires et Approvisionnement, ainsi que des groupes syndicaux. Nous pouvons ainsi mieux connaître les enjeux prioritaires des membres des réseaux internes et externes formés par ces experts en la matière.

Dans les activités quotidiennes de l'entreprise, les membres de notre équipe font face à une vaste gamme d'enjeux. Ils doivent notamment prévenir les conflits d'intérêts, protéger les actifs de l'entreprise, assurer la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, traiter les clients, les partenaires d'affaires, les membres de l'équipe et les concurrents avec respect et honnêteté, favoriser la diversité et la sécurité du milieu de travail, et protéger l'environnement. Les informations que nous en tirons contribuent à notre approche.

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 réunissent des 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 :



Nous faisons également un suivi externe des enjeux et des occasions en matière de responsabilité d'entreprise au moyen de sondages, de demandes de propositions faites par des clients, d'analyses des tendances, d'études comparatives et de la rétroaction des partenaires. Nous nous fondons sur des lignes directrices pertinentes, comme la Global Reporting Initiative, la norme [ISO 26000](#), le Sustainable Accounting Standards Board ([SASB](#)), l'International Integrated Reporting Council ([IIRC](#)), des méthodologies d'évaluation du cycle de vie et notre engagement envers les principes du Pacte mondial des Nations Unies ([PMNU](#)).

Nous appliquons aussi diverses lignes directrices bien établies, entre autres la [Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies](#), les [normes internationales du travail](#) de l'Organisation mondiale du travail, la [Convention des Nations Unies contre la corruption](#) et le code de conduite de l'[EICC](#) (Electronic Industry Citizenship Coalition).

Enfin, des experts des investissements dans le développement durable et du capitalisme propre de [Corporate Knights](#), [Bloomberg ESG](#) et [Sustainalytics](#) nous communiquent ce qui est important du point de vue des investisseurs.

Ces consultations nous aident à nous concentrer sur les aspects sociaux, environnementaux et économiques qui sont primordiaux pour notre entreprise et pour nos partenaires.

Principes du Pacte mondial des Nations Unies

À titre de signataire du Pacte mondial des Nations Unies et de ses [dix principes](#) applicables à une entreprise responsable, Bell s'est engagée à rendre compte de ses initiatives liées aux enjeux suivants :

Droits de la personne

Bell est un ardent défenseur des droits de la personne. Notre [Code de conduite](#) oblige chaque membre de l'équipe à faire preuve d'un respect absolu de l'individualité de chacun, peu importe sa culture, son origine ethnique, son sexe, son identité de genre, son âge, sa religion, ses handicaps ou son orientation sexuelle, entre autres caractéristiques. L'entreprise estime qu'un milieu de travail inclusif fondé sur le mérite et l'équité peut non seulement aider chaque employé à réaliser tout son potentiel, mais aussi renforcer toute l'entreprise en lui donnant une meilleure perspective de l'expérience humaine.

C'est pourquoi nous respectons et soutenons activement les droits de tous les groupes d'employés, y compris, par exemple, des lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT). Nous avons des politiques de non-discrimination qui vont au-delà des exigences légales et prévoient l'affectation de ressources au soutien des droits des LGBT au travail et en dehors du

travail. Pour en savoir plus sur les programmes et événements de Bell à l'intention des employés et sur notre soutien à la communauté LGBT, voir la [page 24](#).

Nous exerçons également une influence par une gestion rigoureuse de la chaîne de valeur. En raison de la prolifération des ressources d'approvisionnement et de distribution, les entreprises doivent être à l'affût d'éventuels enjeux liés aux droits de la personne, aussi bien en amont qu'en aval. À cette fin, Bell met en application un [Code de conduite des fournisseurs](#) depuis 2007. Par ailleurs, l'entreprise a inclus dans son processus d'achat des mesures destinées à éviter les minerais de conflit qui financent ou soutiennent des groupes armés (voir [page 72](#)).

Dans le cadre de notre initiative de soutien à la santé mentale Bell Cause pour la cause, non seulement nous resserrons nos liens avec les communautés que nous servons, mais nous sommes aussi à la tête de l'effort national visant à améliorer le soutien accordé aux employés en matière de santé mentale au travail (voir [page 26](#)).

Principes du Pacte mondial des Nations Unies (suite)

La primauté de l'équité englobe aussi la reconnaissance du droit de nos employés à une juste rémunération. La réussite soutenue de notre entreprise nous permet d'offrir des carrières de valeur élevée dans une importante industrie, au sein d'une organisation fière de son solide bilan en matière sociale, environnementale et de gouvernance. Nous croyons que cela nous aide à attirer les meilleures recrues et à soutenir notre progression. Nous offrons donc à nos employés un programme de rémunération très concurrentiel qui comprend, outre le salaire, un ensemble complet d'avantages sociaux (voir [page 32](#)).

Environnement

Notre engagement à réduire au minimum notre impact sur l'environnement est profondément enraciné dans les valeurs des membres de notre équipe. Depuis le début des années 1990, lorsque nous avons commencé à rendre compte des impacts environnementaux de nos activités, nous mettons activement ces valeurs en pratique. Nous avons développé de nombreux programmes et même un système de gestion environnementale qui a fait de Bell la [première](#) entreprise de télécommunications à recevoir la certification ISO 14001 au Canada. Ces programmes sont décrits dans la section Environnement du présent rapport (voir [page 53](#)) et sur notre [site Web](#).

Travail

Bell est consciente du rôle capital joué par ses employés dans la transformation et la croissance de l'entreprise et sa contribution continue à l'économie canadienne. Elle met donc tout en œuvre pour que ses politiques et ses programmes de gestion du milieu de travail respectent à tout le moins les exigences légales qu'impose le marché du travail hautement réglementé dans lequel nous évoluons et qui font que presque tous nos employés bénéficient de la protection des lois fédérales et provinciales en matière de travail ([page 23](#)). Dans bien des cas, nous dépassons ces exigences légales. Pour les pratiques de travail internes, Bell dispose d'un [Code de conduite](#) rigoureux, conçu en fonction des principes internationaux les plus stricts en matière de travail, notamment ceux énoncés dans les conventions de l'[Organisation internationale du travail](#) (OIT).

On s'attend à ce que les fournisseurs respectent les droits des travailleurs et qu'ils traitent ces derniers avec respect et dignité, conformément aux normes internationalement acceptées telles que définies dans les conventions de l'OIT, ainsi que dans les lois régionales ou nationales régissant les conditions de travail. Le [Code de conduite des fournisseurs](#) de Bell traite notamment des enjeux suivants liés à la chaîne d'approvisionnement :

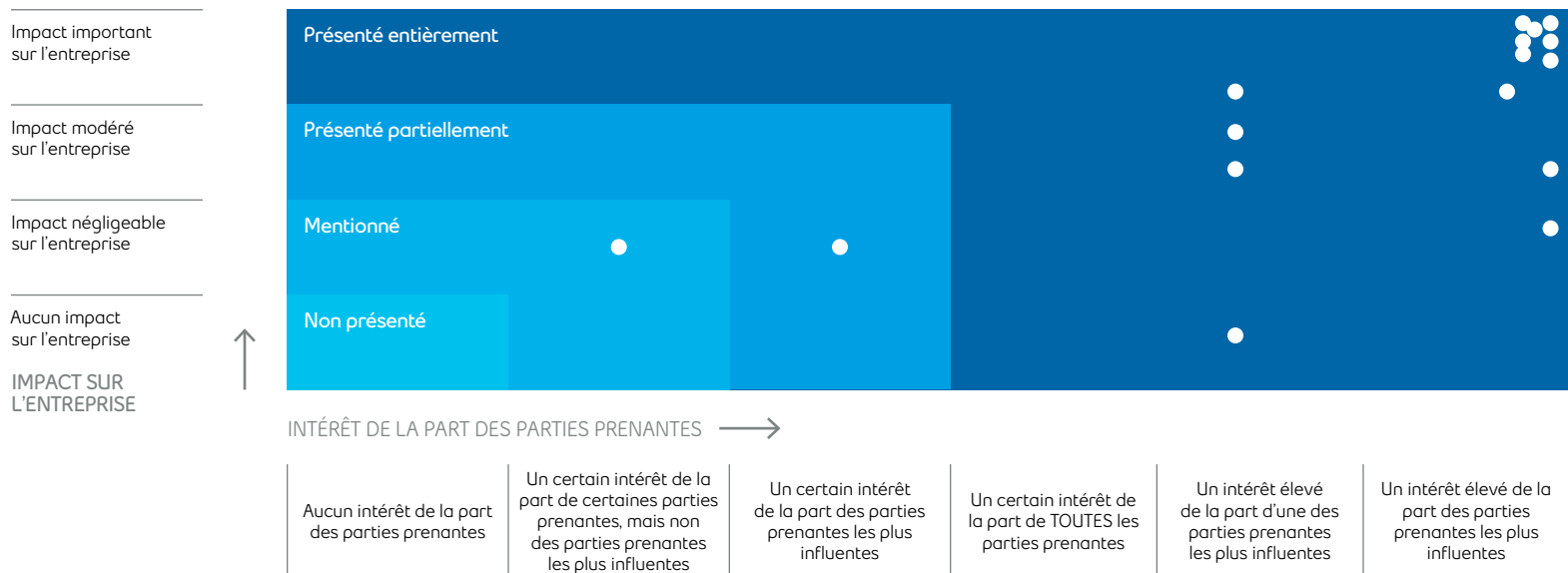
- Emploi librement choisi
- Non-discrimination
- Interdiction du travail des enfants
- Liberté d'association et de négociation collective
- Heures de travail, salaires et avantages sociaux

Lutte contre la corruption

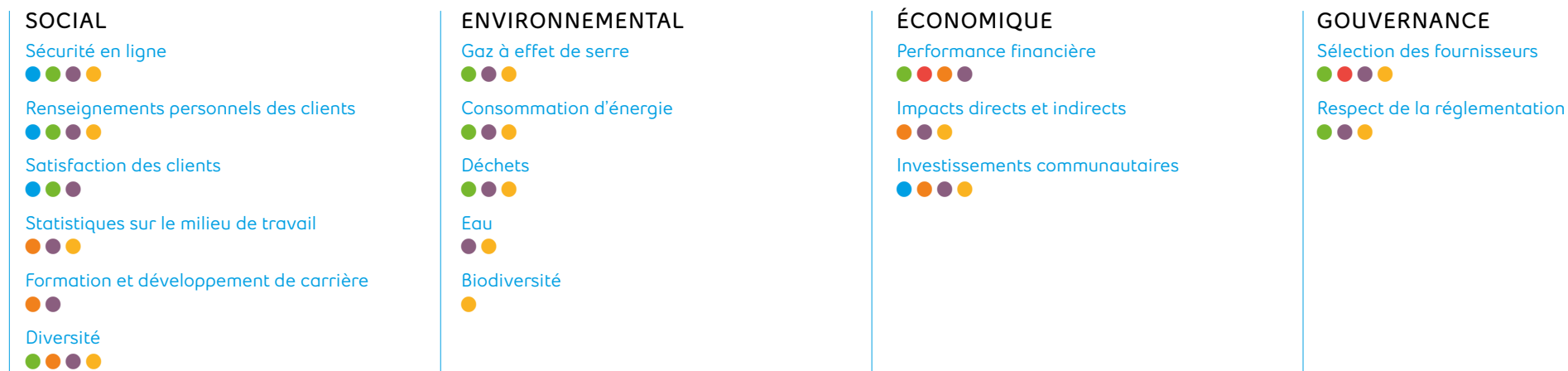
Nous nous employons sans relâche à appliquer les normes de conduite les plus rigoureuses afin de respecter nos obligations envers nos clients, nos actionnaires et l'entreprise. Divers organismes externes ont reconnu nos efforts, mais nous savons, depuis 136 ans, que nous devons mériter la confiance des gens dans tous nos contacts quotidiens avec les clients, les actionnaires, les fournisseurs, les employés et le grand public. C'est pourquoi nous devons tous relire le [Code de conduite de Bell](#) chaque année et signer un engagement personnel à nous y conformer. Le Code explique clairement les valeurs et les normes en matière de comportement que doivent respecter tous les membres de l'équipe, dans tous nos secteurs d'activité.

Enjeux prioritaires en matière de responsabilité d'entreprise

Pour déterminer l'importance des enjeux soulevés pendant les consultations auprès de nos partenaires, nous établissons la correspondance entre nos résultats et la liste des indicateurs G4 de la Global Reporting Initiative (GRI). Nous comparons ces enjeux économiques, sociaux et environnementaux et ceux qui présentent des risques ou des occasions à saisir pour l'entreprise. Les enjeux et leur lien avec les groupes de partenaires connexes sont énumérés ci-dessous. Voir les [indicateurs GRI](#) sur notre site Web.



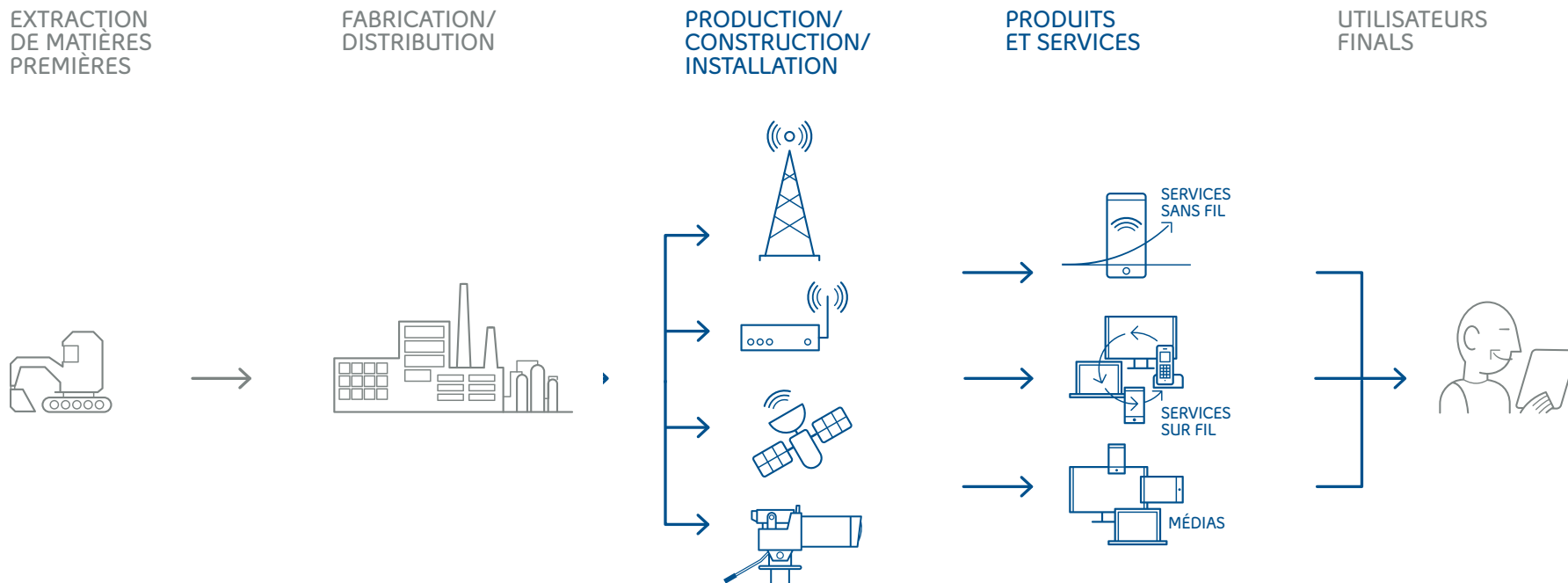
Enjeux importants abordés dans le présent rapport



LÉGENDE : ● CLIENTS ● INVESTISSEURS ● FOURNISSEURS ● EMPLOYÉS ● AGENCES DE NOTATION ● ONG/SOCIÉTÉ CIVILE

Responsabilité d'entreprise et chaîne de valeur

Ce diagramme illustre l'organisation des secteurs d'activité de notre entreprise. Les enjeux de responsabilité d'entreprise correspondants sont énumérés directement sous les éléments de la chaîne de valeur.



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

- Combustibles fossiles
- Conditions de travail
- Corruption/pots-de-vin
- Minerais de conflit
- Pollution de l'eau
- Qualité de l'air

- Combustibles fossiles
- Conditions de travail
- Corruption/pots-de-vin
- Pollution de l'eau
- Qualité de l'air
- Santé et sécurité des employés

- Biodiversité et intégration à l'environnement physique
- Combustibles fossiles
- Continuité des affaires
- Incidents environnementaux
- Relations communautaires
- Santé et sécurité des employés

- Combustibles fossiles
- Continuité des affaires
- Diversité et inclusion
- Énergie et GES
- Engagement des employés
- Fracture numérique
- Gestion des déchets
- Gouvernance de l'entreprise
- Impact économique
- Incidents environnementaux
- Relations communautaires
- Santé et sécurité des employés

- Accessibilité
- Consommation d'énergie
- Gestion écologique des produits
- Respect de la vie privée
- Satisfaction des clients
- Sécurité des produits

Objectifs et résultats clés

Nos indicateurs de rendement clés (IRC) englobent tous les secteurs de la responsabilité d'entreprise. Voici un résumé des progrès réalisés en 2015 par rapport à nos objectifs.

DOMAINES	IRC	VÉRIFICATION	OBJECTIFS 2015	RÉSULTATS 2015	RÉSULTATS 2014	TENDANCE		OBJECTIFS 2016	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	PRINCIPES CORRESPONDANTS DU PACTE MONDIAL	PRINCIPES CORRESPONDANTS DU SDG
							CHANGEMENT				
GOUVERNANCE	ISS QuickScore ¹	ISS	Demeurer un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en maintenant l'application des meilleures pratiques, la transparence et la responsabilité envers nos partenaires.	1	1	→	—	Demeurer un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en maintenant l'application des meilleures pratiques, la transparence et la responsabilité envers nos partenaires.	—	1-10	16
	Certification du système de gestion ²	BSI Management Systems America, Inc.	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	OUI 7 ^e année consécutive	OUI 6 ^e année consécutive	→	—	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	—	8	—
	Approvisionnement responsable	PwC ³	Augmenter le nombre de produits visés par des critères de développement durable. Améliorer continuellement notre programme d'approvisionnement responsable.	En 2015, nous avons élaboré des critères de développement durable visant les ordinateurs portatifs achetés par l'entremise du groupe d'approvisionnement centralisé. ⁴ Nous avons également développé un questionnaire de gestion des risques par les fournisseurs à ajouter à notre processus centralisé. ⁴	En 2014, nous avons élaboré des directives relatives aux emballages des produits tangibles, qui seront intégrées dans le cadre du renouvellement des contrats actuels. De plus, nous avons ajouté des contrôles à notre processus d'approvisionnement centralisé pour identifier les fournisseurs de produits que nous revendons, louons ou distribuons et qui contiennent des « minerais de conflit ».	↑	—	Augmenter le nombre de produits visés par des critères de développement durable. Améliorer continuellement notre programme d'approvisionnement responsable.	G4-EN32 G4-LA14 G4-HR1 G4-HR10 G4-SO9	1-10	8, 12, 15, 16
CLIENTS	Couverture du réseau 4G LTE	PwC ³	98 %	96 %	86 %	↑	+10	Commencer à faire rapport sur la couverture du réseau LTE-Advanced de Bell.	—	—	9
MEMBRES DE L'ÉQUIPE	Taux global d'engagement des employés	PwC ³	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.	77 %	71 %	↑	+6	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.	—	—	4, 5, 8
	Taux de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail ⁵		Continuer de faire rapport sur le taux de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail.	1,07	1,23 ⁶	↓	-13 %	Continuer de faire rapport sur le taux de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail.	G4-LA6	1, 2	3, 8

DOMAINES	IRC	VÉRIFICATION	OBJECTIFS 2015	RÉSULTATS 2015	RÉSULTATS 2014	TENDANCE	CHANGEMENT	OBJECTIFS 2016	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	PRINCIPES CORRESPONDANTS DU PACTE MONDIAL	PRINCIPES CORRESPONDANTS DU SDG
COMMUNAUTÉ	Investissements communautaires	PwC ³	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.	19,4 millions \$ ⁷	20,2 millions \$	↓	-4 %	Contribuer de manière importante à améliorer la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche, et santé en milieu de travail.	G4-EC1	—	3
	Émissions de gaz à effet de serre	PwC ³	Revoir notre objectif à la lumière des récentes transformations de l'entreprise. Continuer de faire rapport sur nos émissions de GES.	363,75 kilotonnes d'équivalent CO ₂	411,98 kilotonnes d'équivalent CO ₂	↓	-12 %	Réduire de 5 % l'intensité des émissions annuelles de GES par rapport aux niveaux d'exploitation habituels d'ici à la fin de 2020.	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17	7, 8	7, 8
			Taux de récupération des déchets	75 % en 2016	71,6 % ⁸	69,4 % ⁹	↑	+2,2	75 % en 2016	G4-EN23	7, 8
Factures électroniques ¹⁰		46 %	46,1 %	42 % ¹¹	↑	+4,1	50%	—	7, 8, 9		

- Score en avril 2016. Nous communiquons le score le plus récent au moment de la publication, car il traduit le rendement de l'année précédente. Le score indique le rang décile par rapport au groupe de pairs. Un score de 1 dénote un risque relatif à la gouvernance faible, tandis qu'un score de 10 dénote un risque relatif à la gouvernance élevé
- Couvre l'ensemble des secteurs d'activité de Bell Canada, incluant les services sur fil, sans fil, de télévision, Internet, large bande, d'hébergement de données et d'informatique en nuage, en plus des fonctions administratives générales connexes (exclut les activités de BCE Nexxia USA, Northwestel Inc. (Northwestel), les activités dans la région Atlantique, (Bell) Électronique Inc. (La Source) et Bell Média, qui sont comprises dans le système de gestion environnementale, mais qui ne sont pas visées par la certification)
- PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.
- À l'exclusion de Northwestel et La Source
- Taux de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail x 200 000 / nombre d'heures travaillées
- Les données de 2014 ont été révisées afin de tenir compte des futures décisions de commissions provinciales des accidents du travail relatives à des accidents ayant entraîné un arrêt de travail
- La nouvelle méthodologie comprend les dons en espèces, les dons en nature et les coûts de gestion
- Pour 2015, seulement les récepteurs télé, les modems et les batteries plomb-acide sont compris dans les données sur les déchets résultant des activités de Bell dans la région Atlantique. Nous prévoyons intégrer les autres catégories de déchets du Canada atlantique en 2016
- À l'exclusion des activités de Bell au Canada atlantique
- Pour l'ensemble des services d'affaires et résidentiels
- À l'exclusion de Northwestel.



Bell est déterminée à créer un milieu de travail équitable et inclusif

UN DES 100 MEILLEURS

Bell est reconnue comme étant l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada

MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Membres de l'équipe

L'objectif de Bell est d'être reconnue par ses clients comme la première entreprise de communications du Canada. Pour y parvenir, Bell s'en remet aux efforts, au dévouement et à l'expertise de ses 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.

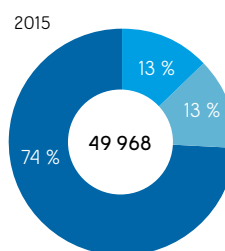
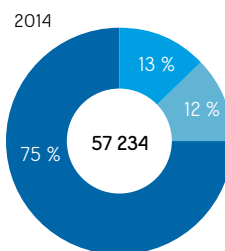
Les membres de notre équipe

Répartis partout au pays, les 49 968 employés de Bell (au 31 décembre 2015) travaillent dans des milliers de bureaux, en zones urbaines ou rurales. Les membres de notre équipe très diversifiée excellent dans des types d'emploi variés et travaillent dans un environnement motivant où prime l'efficacité au travail.

49 968 EMPLOYÉS

En 2015, Bell a perdu 7 266 employés par rapport à 2014. Cette baisse s'explique principalement par la vente de la filiale d'un centre d'appels et par la restructuration des secteurs Bell Média et Services sur fil de Bell. Il s'agissait de mieux répondre à l'évolution des préférences de la clientèle, aux nouveaux règlements imposant le dégroupement des chaînes de télévision, au ralentissement du marché en raison de la situation économique et à la baisse du nombre d'abonnés à la téléphonie résidentielle. Nos effectifs ont aussi diminué en raison des départs naturels et des départs à la retraite ainsi que de différents gains de productivité. La privatisation de Bell Aliant nous a permis, par exemple, de mettre plusieurs ressources en commun.

EMPLOYÉS DE BCE



- Services sans fil de Bell
- Services sur fil de Bell
- Bell Média

INDICATEURS	2015	2014
% employés syndiqués	45 %	43 %
Nombre d'employés	49 968	57 234
Taux de roulement volontaire ¹	13,8 %	11 %

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

EFFECTIF TOTAL PAR RÉGION

RÉGION	2015	2014
Alberta	4 %	3 %
Colombie-Britannique	4 %	4 %
Île-du-Prince-Édouard	0 %	0 %
Manitoba	1 %	1 %
Nouveau-Brunswick	3 %	4 %
Nouvelle-Écosse	4 %	4 %
Ontario	49 %	47 %
Québec	31 %	32 %
Saskatchewan	1 %	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	2 %	2 %
Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest	1 %	1 %

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

Contexte des normes d'emploi au Canada

Bell met tout en œuvre pour créer et préserver un milieu de travail ouvert à la diversité où tous les employés sont appréciés pour leur contribution et se sentent libres d'exprimer leur individualité sans crainte de discrimination, de harcèlement ou de violence. Notre attachement à des normes de travail élevées et notre volonté d'offrir aux employés un lieu juste et équitable favorisant le respect découlent de notre [Code de conduite](#) et se traduisent au quotidien par la mise en place d'un grand nombre de programmes, d'initiatives, de procédures et de politiques qui touchent tous les membres de l'équipe.

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

DROITS DE LA PERSONNE

Soucieuse de promouvoir les droits de la personne, Bell fournit aux employés de l'information sur les rôles de chacun, les options de résolution, la procédure d'accommodement, ainsi que divers outils. Ils y trouveront également des moyens de résoudre, en dehors des voies officielles, les problèmes d'accommodement, en plus du processus officiel qui relève des Ressources humaines, plus précisément de l'équipe Pratiques en milieu de travail.

Les membres de l'équipe syndiqués sont protégés par un processus en trois étapes inscrit dans leur convention collective.

Les cas les plus complexes sont transmis à un comité des mesures d'adaptation.

PLAINTES INTERNES

Bell offre aux employés un mécanisme anonyme de dénonciation leur permettant de signaler n'importe quel incident susceptible de contrevenir à nos politiques ou à nos normes de conduite. Cet outil est géré par un administrateur indépendant qui surveille continuellement les plaintes et y répond.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Bell et ses sociétés affiliées ont depuis longtemps pris l'engagement de garantir l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels des employés et des clients.

La Politique de Bell sur la protection de la vie privée fournit aux employés des directives claires à ce sujet. Nous mettons aussi à jour l'information de notre site Web qui définit entre autres les rôles, les processus et la formation. Les membres de l'équipe peuvent aussi poser des questions en envoyant un courriel à la boîte Vie privée. Le coordonnateur de la protection des renseignements personnels y répond rapidement.

Diversité et inclusion

Bell est fière d'avoir pris l'engagement de recruter les meilleurs talents et d'offrir à tous ses employés les moyens de développer leur plein potentiel. Au moyen de notre stratégie de diversité et d'inclusion, nous nous efforçons d'attirer et de retenir des talents variés en adhérant aux objectifs d'équité en matière d'emploi définis par le gouvernement fédéral et en reflétant le marché. Sous la direction du Conseil du leadership en matière de diversité, nous faisons également en sorte que notre stratégie d'affaires favorise la diversité et l'inclusion au travail, sachant que nous pourrions ainsi améliorer le rendement de notre équipe et, en fin de compte, accroître les chances de réussite de notre entreprise.

En 2015, nous n'avons ménagé aucun effort pour valoriser les différences et exploiter toutes les forces de notre équipe au moyen de nos réseaux d'employés. Nous avons également amélioré nos indicateurs de mesure du progrès en allongeant notre questionnaire sur la diversité et en ajoutant une question sur l'inclusion à notre sondage annuel de l'équipe.

Groupes d'employés	MAIN-D'ŒUVRE ¹			HAUTE DIRECTION ²		
	DMT en 2015 ³	2015	2014	DMT en 2015 ³	2015	2014
Femmes	34,7	34,2	34,7	27,4	25,9	25,9
Minorités visibles ⁴	20,4	19,0	15,0	10,1	8,4	3,9
Personnes handicapées ⁴	4,7	3,7	2,0	4,3	3,5	1,2
Autochtones ⁴	1,9	2,1	1,5	2,9	2,1	0,5

1. Exclut La Source

2. Vice-présidents et postes supérieurs

3. La disponibilité sur le marché du travail (DMT) indique le pourcentage des personnes de chaque groupe désigné qui, dans la population active canadienne, pourraient avoir les compétences requises pour occuper des emplois à Bell, selon les effectifs en décembre 2015. Les données sont fournies à Bell par le gouvernement canadien et sont basées sur l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011

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



Résultats en 2015

Grâce à notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion et à la hausse de l'identification volontaire, la proportion de membres de minorités visibles, de personnes handicapées et d'Autochtones a nettement augmenté parmi nos effectifs. Nos efforts stratégiques visant à rendre l'équipe de haute direction plus représentative de la composition globale de notre effectif ont également porté fruit. Ces efforts comprennent des stratégies de gestion de talents personnalisées pour les cadres à fort potentiel issus de groupes sous-représentés.

Bell continue à ouvrir la voie aux femmes dans le secteur des communications. Ces trois dernières années, huit de nos hautes dirigeantes ont été récompensées par l'attribution d'un prestigieux prix Excellence en leadership de l'Association des femmes en communications et technologie ainsi que d'un prix Femme de l'année en 2014 et en 2015. Nous avons également constaté une hausse considérable du nombre d'adhésions au réseau Les femmes chez Bell ainsi qu'au réseau pour les employés lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT), notre autre réseau dirigé par les employés.

86 % des employés qui ont participé au Sondage annuel de l'équipe ont répondu positivement à la question demandant si les gens de tous les horizons (peu importe leur culture, sexe, âge, religion, déficience, etc.) peuvent réussir dans l'entreprise.

Nous avons participé à des célébrations pancanadiennes comme la Journée internationale de la femme, le Mois de l'histoire des Noirs et la Journée internationale des personnes handicapées. Enfin, nous avons publiquement démontré notre engagement à l'égard de la diversité au sein de notre conseil d'administration en devenant signataires de l'Accord Catalyst.

Objectifs

Nous souhaitons travailler en partenariat avec les communautés autochtones canadiennes en vue d'accroître la représentation des Premières Nations, des Inuits et des Métis dans notre effectif. Nous comptons aussi recruter davantage de personnes issues des groupes sous-représentés et, tout particulièrement, engager un plus grand nombre de femmes pour pourvoir des postes dans les domaines des sciences, des technologies, de l'ingénierie et des mathématiques, qui sont traditionnellement occupés par des hommes. Nous allons aussi étendre nos consultations auprès des membres de groupes sous-représentés afin de définir un plan d'équité en matière d'emploi pour 2016. En outre, nous continuerons à adhérer à des pratiques exemplaires en matière d'adaptation du milieu de travail et à accroître la sensibilisation et l'engagement en soutenant des manifestations spéciales comme le Mois du patrimoine asiatique et la Journée nationale des Autochtones. Nous travaillons aussi à l'atteinte de notre objectif visant à élever à 25 % la proportion de femmes au sein de notre conseil d'administration d'ici 2017.

Diversité des fournisseurs

Chez Bell, nous favorisons aussi la diversité chez nos fournisseurs. En 2014, nous avons lancé un programme de diversité des fournisseurs afin d'accroître la représentation des entreprises appartenant à une femme ou à un membre d'une minorité dans notre chaîne d'approvisionnement. En 2015, le groupe Approvisionnement a intégré la notion de diversité des fournisseurs à la stratégie d'entreprise relative à la diversité et à l'inclusion en bénéficiant d'un large appui du Conseil du leadership en matière de diversité. Nous avons également accru notre participation à des manifestations dans l'industrie consacrées à la diversité

des fournisseurs, établi une base de données de fournisseurs accessible à tous les employés de Bell, recommandé un vaste éventail de nouveaux fournisseurs à des partenaires internes de gestion des fournisseurs et invité une large gamme de fournisseurs diversifiés à davantage d'activités d'approvisionnement.

Plus généralement, nous maintenons notre adhésion à des organismes comme Women's Business Enterprise ([WBE Canada](#)), le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council ([CAMSC](#)) et la Canadian Lesbian and Gay Chamber of Commerce ([CGLCC](#)).

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



Santé mentale au travail

Les employés passent beaucoup de temps au travail. C'est donc l'un des lieux les plus propices à une discussion sur la santé mentale. Chez Bell, nous croyons que prendre soin de la santé mentale des membres de notre équipe est essentiel à la réussite de chacun ainsi qu'au progrès continu de l'entreprise. Voilà pourquoi nous continuons à instaurer et à mettre en œuvre de plusieurs façons des pratiques exemplaires en la matière. Nous informons nos employés en leur offrant les meilleurs programmes de formation, les soutenons grâce au Programme d'aide aux employés et à la famille et les sensibilisons par des activités axées sur l'information et la mobilisation. Notre engagement à ce sujet est énoncé dans notre politique sur la santé mentale et réaffirmé dans notre [Code de conduite](#), qui est renouvelé tous les ans et accepté par tous les employés. Cet engagement est aussi renforcé dans le cadre de nos activités quotidiennes et de diverses initiatives. En voici quelques exemples en 2015 :

FORMATION SUR LA SANTÉ MENTALE

Nous avons continué à enrichir notre formation sur la santé mentale, l'objectif étant de former tous les chefs d'équipe et de faire suivre, sur une base volontaire, la formation aux représentants syndicaux et aux membres du comité de santé et de sécurité de Bell.

Nous avons aussi achevé l'élaboration du programme de certification Leadership en santé mentale au travail, en collaboration avec l'Université Queen's et notre fournisseur du Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF). Il s'agit du premier programme au monde de formation en santé mentale au travail certifié par une université. Ce programme comprend trois modules menant à un certificat de l'Université Queen's. Les deux premiers modules sont obligatoires et permettent aux cadres de développer leurs compétences pour soutenir les membres de leur équipe et mettre en place des pratiques saines en milieu de travail. Le module 2 traite de l'adaptation et le module 3 vise à approfondir les compétences des cadres. Il renforce en fait les techniques préventives et intègre des éléments de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

En 2015, nous avons lancé les modules 2 et 3 et avons continué à offrir le module 1 aux cadres qui se joignent à Bell.

À ce jour, plus de 8 100 cadres ont suivi le module 1, et plus de 1 000 cadres, le module 2, ce qui fait de l'équipe de direction de Bell un agent de changement de culture et de soutien de premier ordre.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS ET À LA FAMILLE (PAEF)

Solution très importante dans la gestion des besoins globaux en santé, y compris la prévention de la maladie, le PAEF propose aux membres de l'équipe diverses options de services de consultation, y compris en ligne, par téléphone, sur application mobile et en personne menés par des professionnels accrédités.

Grâce à notre fournisseur du PAEF, les membres de l'équipe Bell et leur famille peuvent faire appel depuis cette année à des groupes près de chez eux afin de trouver de l'aide et de développer des stratégies d'adaptation auprès de personnes vivant une situation similaire. En 2015, nous avons aussi lancé une forme de thérapie de groupe en ligne sur l'anxiété, qui est animée par un thérapeute suivant les principes de la thérapie cognitivo-comportementale. Ce nouveau service aide les gens à développer des moyens de surmonter certaines situations et à gérer l'anxiété par le partage d'expériences et l'apprentissage avec d'autres.

Depuis le lancement il y a cinq ans de l'initiative Bell Cause pour la cause, et en raison des campagnes de sensibilisation et de promotion à l'interne, la participation au PAEF a augmenté de 119 %.

COMMUNICATION

Bell a continué d'offrir aux employés et à leur famille des renseignements et des conseils d'experts sur la santé, le mieux-être et le développement par l'intermédiaire de sa vidéothèque LifeSpeak. Ces contenus sont présentés par des experts, des auteurs, des professeurs et des professionnels de la médecine de réputation internationale.

Nous proposons aux employés des événements et des activités spéciales pour éveiller les consciences durant la Semaine de la santé mentale, la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, la Journée nationale de prévention du suicide et la Journée Bell Cause pour la cause. Depuis 2011, Bell a organisé plus de 700 événements sur la santé mentale pour les membres de l'équipe partout au Canada, y compris des séminaires, des ateliers, des kiosques d'information et des conférences.



Le site Bell Cause pour la cause et le nouveau site consacré à la santé mentale et au mieux-être sur notre intranet continuent d'offrir aux membres de l'équipe un accès facile, des outils centralisés et des ressources pour apprendre, participer et se tenir informés. Ces sites permettent d'accéder à des ressources exhaustives sur la santé mentale, dont des articles, des vidéos et des cours, sans oublier une grande variété de ressources sur la santé en général.

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

Bell continue de soutenir et de promouvoir l'adoption de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail dans toutes les entreprises canadiennes. Notre projet de trois ans avec la Commission de la santé mentale a pris fin au cours du premier trimestre de 2016. Depuis le début du projet, nous avons échangé sur nos pratiques exemplaires avec diverses organisations canadiennes afin de les encourager et de les conseiller à propos des moyens d'offrir un cadre de travail plus sain à leurs employés.

Nos efforts se reflètent dans les résultats d'une récente vérification qui témoigne de la durabilité des programmes que nous créons. Voici quelques exemples :

- Nous avons lié les questions de notre sondage annuel de l'équipe aux 13 facteurs psychologiques définis par la Norme nationale. Ces facteurs sont reconnus pour leurs puissants effets sur la santé au travail et sur le mieux-être de chaque employé.
- Nous avons lancé notre évaluation des risques pour la santé en même temps que le processus de renouvellement des avantages sociaux. L'évaluation fournit aux employés des renseignements confidentiels et personnalisés sur leur état de santé. Jumelée aux outils et ressources mis à leur disposition, elle leur permet de progresser sur le plan personnel et de mieux s'adapter au changement à long terme.

AUTRES INITIATIVES

Notre programme de retour au travail est largement reconnu pour son excellence et continue de montrer des tendances prometteuses en matière de réduction du nombre de rechutes et de répétitions des congés d'incapacité.

Pour étendre notre soutien, nous avons établi un partenariat avec un réseau de cliniques médicales afin de permettre aux employés qui n'ont pas de médecin de famille ou qui doivent en consulter un d'urgence près de leur travail d'obtenir un rendez-vous en l'espace de 24 à 48 heures.

Sachant que santé physique et santé mentale sont intimement liées, Bell a établi un partenariat avec Énergie Cardio et Goodlife Fitness pour permettre aux membres de l'équipe et à leur famille de profiter de généreuses réductions. Cette initiative s'ajoute aux centres de conditionnement physique qui sont mis à la disposition des employés dans les locaux de Bell.

Bell est fière de voir son approche systématique et son engagement envers la santé mentale reconnus à l'externe. Les membres de l'équipe Bell ont reçu le prix Workplace Benefits Awards pour la santé mentale, qui récompense une organisation ayant mis sur pied des initiatives créatives et efficaces en santé mentale pour favoriser et encourager le mieux-être psychologique des employés.



Marie-Josée Boivin, vice-présidente, RH, recevant le prix Workplace Benefits Awards 2015 pour la santé mentale de Benefits Canada au nom de Bell.

Recrutement et nouveaux talents

Pour réussir dans un marché très concurrentiel, il est important que l'environnement professionnel en constante évolution de Bell attire les meilleurs talents. À cette fin, nous employons divers moyens, y compris l'établissement d'une communauté de chercheurs d'emplois sur notre site [emplois@bell](#) et les réseaux sociaux. Nous nous efforçons également de recruter dans un bassin de candidats diversifiés reflétant les clients et les collectivités à qui nous offrons nos services. Pour évaluer le potentiel des candidats et leur compatibilité générale, nous déployons différents outils d'entrevue et d'évaluation, dont les évaluations psychométriques, les études de cas sur les affaires, les tests linguistiques et les entrevues vidéo.

En 2015, nous avons engagé plus de 10 000 membres de l'équipe dans l'ensemble de l'organisation. Le succès de notre recrutement repose en partie sur les efforts d'expansion de notre plateforme de réseaux sociaux. Nous comptons plus de 105 000 abonnés de LinkedIn, Twitter et Glassdoor et plus de 400 000 adeptes sur le site [emplois@bell](#).



Récipiendaires du prix TalentEgg pour le meilleur programme de recrutement sur campus.

Tout au long de l'année scolaire, nous sommes demeurés en contact avec les étudiants de différentes façons, y compris par le parrainage d'initiatives de développement sur les campus et par la participation à plus de 40 événements étudiants (comme des entrevues simulées, des concours d'étude de cas et des séances de réseautage) afin de promouvoir le développement de carrière et l'établissement de relations. En tout, nous avons visité 22 universités au Québec, en Ontario et dans la région Atlantique pour promouvoir les occasions d'engager de nouveaux diplômés. Nous avons déployé des efforts particuliers pour attirer des candidats dans le Programme du leadership des nouveaux diplômés, l'une des plus importantes initiatives au Canada visant à aider des étudiants à devenir les leaders de la prochaine génération. Nos efforts ont été récompensés par l'attribution d'un prix TalentEgg du meilleur programme de l'année pour le recrutement sur les campus.

Dans le cadre de notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion, nous mettons à profit le module de recrutement de notre système de suivi des postulants, qui permet aux chercheurs d'emploi de s'auto-identifier comme membres de groupes sous-représentés. L'équipe de recrutement dresse une liste restreinte des meilleurs candidats en veillant à ce qu'elle contienne au moins un candidat diversifié qualifié. L'auto-identification et la recherche de candidats diversifiés sont des facteurs aidant à fournir aux cadres embaucheurs une liste de candidats qualifiés et diversifiés de premier plan.

Nous avons également participé au marché de l'emploi des peuples autochtones, qui offre aux chercheurs d'emploi des Premières Nations du sud de l'Ontario qui n'ont pas de travail la possibilité d'établir des contacts avec des employeurs et de recevoir une formation sur la rédaction d'un curriculum vitae et l'évaluation des compétences. Nous avons commandité le salon annuel de l'emploi « [Out on Bay Street](#) » de Toronto, qui vise à appuyer le développement professionnel d'étudiants LGBT (lesbiennes, gays, bisexuels et transgenres) lors de leur passage de l'école au monde du travail.

Par ailleurs, nous sommes fiers d'accroître notre engagement dans le programme *Embauchez un vétéran*. Notre partenariat avec La Compagnie Canada dans le cadre du [Programme d'aide à la transition de carrière pour les militaires \(PAT\)](#) nous a permis de faciliter l'intégration des vétérans et réservistes canadiens dans le monde des affaires. Nous offrons une formation à l'intention de tous les recruteurs afin qu'ils comprennent comment les compétences des vétérans sont transférables et sachent soutenir les vétérans et réservistes dans le processus de demande d'emploi. Fin 2015, nous avons embauché 72 vétérans à qui nous avons offert une nouvelle carrière chez Bell. Nous avons eu l'honneur également de recevoir le Prix du meilleur employeur du Programme d'aide à la transition de carrière en 2015.

La période et le processus qui suivent l'embauche étant des éléments essentiels à la réussite des nouveaux membres de l'équipe, nous nous efforçons de les intégrer à la culture unique de Bell. Le programme Bienvenue à Bell aide les nouveaux membres de l'équipe à connaître les employés, les clients, la culture et les processus de Bell et à comprendre comment ils peuvent contribuer pour

le mieux à notre réussite mutuelle. Ce programme englobe toutes les mesures et activités imposées aux cadres, aux collègues et aux membres de l'équipe administrative pour aider les employés à sentir qu'ils appartiennent à l'équipe et pour leur fournir l'information dont ils ont besoin pour s'acclimater à Bell.

Formation et développement

Nous offrons aux employés de chaque unité d'affaires un vaste éventail de formations, assorties de cheminements ciblés permettant de répondre aux besoins liés à l'évolution de notre secteur d'activités. Ces formations servent aussi à fournir aux employés les moyens de développer leurs aptitudes pour le leadership et de réaliser leurs aspirations.

Formation

Nos employés continuent de considérer la formation et le développement comme de puissants facteurs de motivation. C'est aussi ce qui fait de Bell le leader des nouveaux services de croissance pour nos clients. À Bell, nous nous engageons à investir dans des méthodes de formation et de développement pertinentes et récentes, y compris dans les nouvelles compétences dont les employés ont besoin pour atteindre leurs objectifs de carrière.

En 2015, nous avons accru de 8 % les dépenses de formation par employé. Nous avons également adopté une stratégie innovante visant à offrir à nos jeunes employés, aux agents de centre d'appels et aux membres de l'équipe Vente au détail et sur le terrain une formation souple accessible et disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous avons pu ainsi offrir des cours de façon constante à des employés dans l'ensemble du pays.

Bell propose 8 000 cours en ligne qui peuvent être suivis de partout et en tout temps. Ces cours permettent d'acquérir une grande variété de certifications : gestion des produits, professionnel en gestion de projet, analyste d'affaires, certification ciblant certaines unités d'affaires et certifications techniques de Microsoft, entre autres formations.

En 2015, nous avons mis à la disposition des cadres de tous les niveaux le portail Leadership Advantage, une plateforme de perfectionnement portant sur 40 compétences. On y trouve le point de vue (en vidéo) de leaders d'opinion et chefs de file dans le domaine, des résumés de livre, des plans de développement d'entreprises et des cours éclair interactifs offrant des moyens de parfaire ses compétences comme cadre. Nous avons également donné à nos cadres un accès à Harvard ManageMentor, un environnement en ligne très complet qui comprend 44 modules de formation. L'outil Mobile ManageMentor fournit en format texte, audio et vidéo de l'information par services mobiles sur des problèmes de gestion auxquels les cadres sont souvent confrontés.

Développement du leadership

À Bell, nous croyons qu'il est important d'aider nos employés à devenir des leaders efficaces ayant confiance en leurs moyens. Notre programme Cheminement en leadership de personnes propose aux employés d'acquérir des compétences transférables d'une unité d'affaires à l'autre en suivant un parcours prescrit. Le programme est lié au Profil de succès du leadership de Bell et recense les compétences, les comportements et les résultats pouvant aider les employés à réussir à tous les niveaux. Le taux de participation au programme a dépassé les objectifs pour l'année, le nombre de cadres intermédiaires qui en ont tiré avantage atteignant un nombre largement supérieur à 7 000 à la fin de 2015.

Mise à jour de 43 % du contenu des cours de manière à ce qu'ils demeurent pertinents pour les employés et l'entreprise.

Gestion du rendement

Nous croyons qu'il est vital de donner aux membres de notre équipe toutes les chances de réussir en leur communiquant des attentes claires basées sur des objectifs personnels et sur la stratégie et les besoins de l'entreprise. Notre processus de gestion du rendement permet aux employés de participer à la définition de leurs objectifs. Il leur communique aussi les compétences en leadership qui sont essentielles pour réussir chez Bell. Ce processus donne aux employés la possibilité de saisir le lien entre leur travail et les objectifs et les six impératifs stratégiques de l'entreprise. Pour nous, l'« alignement » fait partie des critères essentiels que nous mesurons. L'important consiste à faire arrimer les objectifs personnels à ceux des cadres pour que les membres de notre équipe aient une vue d'ensemble et voient de quelle manière leur travail contribue à notre réussite. Cela favorise l'engagement personnel qui, à son tour, stimule le rendement de l'entreprise.

Nous encourageons les gestionnaires à parler fréquemment aux membres de leur équipe des résultats et de ce qu'ils doivent faire pour atteindre leurs objectifs au cours de l'année. En fin d'année, une discussion individuelle entre cadre et employé doit avoir officiellement lieu pour analyser l'efficacité mesurée de l'employé par rapport aux objectifs fixés et au profil de compétences en leadership de Bell.

Planification de la relève

Nous sommes résolus à développer les cadres de demain et à enrichir notre bassin de talents. Voilà pourquoi la planification de la relève fait partie intégrante de notre stratégie de gestion des talents. Nous repérons, parmi les gestionnaires principaux et les directeurs, les leaders au potentiel prometteur pour leur permettre de participer à des programmes structurés de formation et de développement à l'échelle de l'entreprise, qui accélèrent leur progression et les préparent à relever leurs prochains défis.

En 2015, nous avons continué à accompagner les leaders à fort potentiel en les aidant à planifier leur développement personnel grâce à un encadrement personnalisé assuré par notre équipe Gestion de talents. Nous avons continué aussi à planifier annuellement la relève et à évaluer les talents à fort potentiel aux plus hauts échelons, de concert avec le chef de la direction et l'équipe de hauts dirigeants. L'équipe examine la planification de la relève pour tous les postes névralgiques de l'entreprise et se penche sur les plans de développement et les progrès réalisés depuis la dernière révision.

Nous avons élargi la planification de la relève en y incluant tous les postes de directeur afin d'avoir une meilleure idée de l'état de la préparation à cet égard. En étendant la portée des programmes de prochaine génération, nous avons créé davantage d'occasions pour les directeurs à fort potentiel. Cela comprend

un programme de développement du leadership expérientiel, stratégique et fondé sur des cohortes et un réseau organisé d'encadrement entre pairs à Montréal et à Toronto.

Nous avons offert le programme de développement du leadership expérientiel, d'une durée de 10 mois, à 25 hauts dirigeants à fort potentiel. Ce programme a reçu un prix international Leadership 500 dans la catégorie Innovation en matière de mise en œuvre de programmes de leadership. Forts du succès de nos programmes ciblant actuellement les cadres supérieurs à fort potentiel, nous avons mis au point un programme enrichi qui mise sur le développement poussé des techniques d'accompagnement, de la pensée stratégique et du sens de l'innovation.

En 2016, nous comptons étendre la planification de la relève à tous les postes de haute direction et continuer à tirer avantage de nos programmes de développement de la prochaine génération.

Développement du leadership des cadres supérieurs

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

Bell a également parrainé durant 12 années de suite la participation des hautes dirigeantes à des programmes de formation de renommée mondiale dans lesquels elles peuvent échanger sur les meilleures pratiques et apprendre les unes des autres. Ces programmes comprennent le [projet Judy](#), un important forum canadien qui prépare les femmes à progresser dans les postes de haute direction, et le [Fellows Program](#) de l'International Women's Forum, une initiative internationale de premier plan visant le perfectionnement des femmes leaders.

Engagement des employés

82 %

des employés sont fiers de travailler chez Bell et enthousiastes à l'idée qu'ils contribuent personnellement à la réussite de l'entreprise

Sondage de l'équipe amélioré

À Bell, nous sommes fermement décidés à être à l'écoute des membres de notre équipe et nous affinons sans cesse la compréhension que nous avons de leur sens de l'engagement. Et pour ce faire, nous utilisons notre Sondage annuel de l'équipe que les employés peuvent remplir rapidement et facilement dans la langue de leur choix, et qui est accessible sur les appareils mobiles. De type quantitatif et qualitatif, le sondage permet de saisir le niveau d'engagement, d'agilité et d'alignement des membres de l'équipe. Il leur demande de noter leurs supérieurs selon certains critères essentiels ayant trait au sens de l'engagement, à savoir, la communication, la reconnaissance, la confiance et le respect.

En 2015, nous avons investi dans un nouveau sondage de l'équipe en collaboration avec un partenaire de premier plan afin d'obtenir les données relatives à ces indicateurs. Cette nouvelle approche nous aide à déterminer notre capacité collective à exécuter les priorités de notre entreprise. Elle nous aide aussi à mieux planifier nos actions et à mieux trouver les points à améliorer. Grâce à ce nouveau sondage, nous sommes mieux à même de comprendre les particularités de nos effectifs et de réaliser des analyses à variables multiples, c'est-à-dire par lieu géographique, par ancienneté, par données démographiques, par équipe, par fonctions, par niveau, etc.

En 2015, les résultats de Bell ont largement dépassé les références externes. En comparaison des organisations à rendement élevé au Canada et dans le monde entier, Bell a obtenu des résultats plus positifs pour 81 % des questions du sondage. Par rapport aux travailleurs adultes canadiens uniquement, l'équipe Bell a répondu plus favorablement à 95 % des questions.

Cette année, 81 % des membres de l'équipe ont participé au sondage, dont voici les principales conclusions :

- 82 % des employés sont fiers de travailler chez Bell et enthousiastes à l'idée qu'ils contribuent personnellement à la réussite de l'entreprise
- 89 % d'entre eux disent que leur supérieur est toujours respectueux envers eux et 80 % que la collaboration en équipe est bonne dans leur service
- 83 % recommanderaient les produits et services de Bell à leurs amis et à leur famille
- 79 % croient en la réussite de l'entreprise
- 70 % recommanderaient l'entreprise comme un excellent endroit où travailler.

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

	2015	2014
Indicateur du niveau d'engagement des employés	77	71

Reconnaissance – Souligner les réussites au travail

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

En 2015, nous avons poussé encore plus loin la reconnaissance; pour aider nos cadres à souligner le travail des membres de leur équipe, nous avons mis sur pied une série d'ateliers offrant des idées pratiques à cet égard. Ces ateliers d'à peine une heure proposent des idées pertinentes et faciles à implanter ainsi que des pratiques exemplaires pour récompenser les employés, mais aussi des moyens de les mobiliser. Nous offrons de nouveau ces ateliers en 2016 et prévoyons de les étendre à un plus grand nombre d'équipes au sein de l'organisation.

Rémunération globale

Bell offre à ses employés une rémunération globale concurrentielle, y compris sur le plan du salaire, des primes de rendement, des avantages sociaux et des régimes de retraite. Des possibilités d'épargne supplémentaire sont offertes, dont l'achat d'actions ordinaires de BCE avec cotisation équivalente de l'entreprise, un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) collectif et un régime d'épargne-retraite (RER) collectif. Nous offrons aussi aux employés de généreuses réductions sur les services de Bell et les achats à La Source.

Rémunération

Bell offre une rémunération concurrentielle, alignée sur ses six impératifs stratégiques, qui récompense les employés pour l'efficacité de leur travail. À Bell, la rémunération comprend un salaire de base concurrentiel, des primes de rendement élevées et toute une gamme d'avantages sociaux, dont des congés d'invalidité de courte durée ou prolongée. Les programmes d'encouragement dépendent aussi bien de la réussite de l'entreprise que des réalisations individuelles. Le Programme de rémunération incitative (PRI) est le programme d'encouragement de l'entreprise et s'étend à plus de 20 000 employés admissibles. Au cours des cinq dernières années, les employés visés par le PRI ont reçu des primes se situant en moyenne à 108 % de la cible, un reflet du succès de l'entreprise durant cette période. Pour s'assurer de rester concurrentielle sur le marché, Bell réexamine les niveaux de rémunération au moins une fois l'an.

En 2015, nous avons adopté des relevés de rémunération globale remaniés et complets qui offrent une vue d'ensemble comprenant les avantages sociaux et les régimes de retraite et d'épargne, et non plus seulement le salaire et les primes de rendement. Présenté sous la forme d'un relevé personnalisé, le document informe les employés des autres programmes offerts pour qu'ils puissent profiter au maximum du moindre avantage que propose Bell.

Avantages sociaux

La santé des membres de notre équipe est une priorité absolue. Voilà pourquoi nous facilitons l'inscription à nos programmes concurrentiels d'avantages sociaux qui offrent une grande variété d'options et une protection améliorée. Notre programme se compare à ce qu'offre le marché, mais donne à nos employés le choix de privilégier un mode de vie sain en leur proposant des avantages bénéfiques pour leur santé physique et mentale.

En 2015, nous avons lancé un nouveau régime d'avantages sociaux qui offre aux employés la possibilité de choisir l'assurance maladie, l'assurance vie et l'assurance accident qui conviennent le mieux à leurs besoins. Nous avons invité les employés

à s'inscrire à ce régime d'assurance maladie amélioré à la fin de 2015 avant son entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Voici quelques-uns des avantages du nouveau régime :

- Nouvelles catégories d'avantages pour les couples et les familles monoparentales en plus des options actuelles pour les célibataires et les familles. Offrir plus de choix, c'est tenir compte d'un plus grand nombre de modèles familiaux
- Allongement de la liste des professionnels de la santé et introduction d'une assurance maladie grave facultative qui évite au bénéficiaire d'avoir à assumer le fardeau financier des dépenses inattendues liées à une maladie grave
- Ajout d'un programme complémentaire, le Navigateur Santé, qui offre de l'information intégrée sur la santé et des services de soutien aux membres de l'équipe et à leur famille
- Questionnaire en ligne d'évaluation des risques pour la santé, une manière pour nous de réaffirmer notre ferme volonté de favoriser la santé et le mieux-être de nos employés
- Site Web dernier cri sur les avantages sociaux et les régimes d'épargne avec tableau de bord entièrement personnalisable qui fournit aux employés un portrait à jour des REER de l'entreprise, de leur assurance vie et de leur régime d'assurance maladie. Sur ce site, les membres de l'équipe peuvent mettre à jour facilement la section sur les événements de la vie pour que leurs avantages soient adaptés à leur situation personnelle et professionnelle. Plus de 90 % des membres de notre équipe ont consulté le site et se sont inscrits au nouveau régime d'assurance maladie amélioré.

Retraite et épargne

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

En 2015, nous avons volontairement versé une cotisation de 250 millions \$ à notre ancien régime de retraite à prestations déterminées pour accroître la sécurité des prestations de retraite.

Au début de 2016, nous avons commencé à actualiser les principales sections de notre régime de retraite à cotisations déterminées. Les cotisations maximales de l'employé passent de 4 % à 12 %. Pour encourager l'épargne, la contribution

par défaut de l'employé est maintenant de 2 % après deux années de service. Les employés peuvent ainsi doubler leurs épargnes de retraite comparativement à la valeur par défaut précédente. Nous avons aussi modifié la gamme de fonds de placement et y avons ajouté des options basées sur le cycle de vie offrant une réduction plus progressive du risque avec le temps.

Santé et sécurité

Bell s'engage à veiller à la sécurité de son effectif, qui travaille dans un vaste éventail d'environnements : puits d'accès, poteaux de téléphone, tours de téléphonie cellulaire, véhicules, etc. Nous employons aussi des journalistes qui sont en poste dans des bureaux à l'étranger et doivent fréquemment rapporter des nouvelles depuis des régions dangereuses, comme des zones de guerre. La direction de Bell Média veille à ce que ces membres de l'équipe bénéficient d'une formation sur le travail en milieu hostile, d'équipement de sécurité et de la protection de tierces parties.

Au Canada, nous travaillons sans relâche à la mise en place de processus efficaces et souples permettant d'éviter les blessures, les interruptions de service, les amendes et les atteintes à notre réputation. Nous mettons aussi à la disposition des employés un processus de gestion des accidents et des plaintes en matière de santé et sécurité, et nous leur offrons des cours et des outils pour prévenir les accidents.

Le modèle d'affaires de notre entreprise influe sur la santé et la sécurité de nos employés. Contrairement à de nombreuses autres entreprises, Bell est verticalement intégrée. Cela signifie que les personnes qui construisent nos réseaux sont de façon générale des employés de Bell et non des entrepreneurs. En raison de la nature du travail qu'implique la construction de réseaux (environnements physiques et météo souvent difficiles), ces employés s'exposent à des risques auxquels les employés de bureau et de centre d'appels ne sont pas confrontés. L'attention portée à la santé et à la sécurité de ces travailleurs de la construction donne des résultats. Le nombre d'accidents a chuté de 41 % année après année, et ce, rien que pour l'équipe Travaux du réseau.

En 2015, nous avons intégré à nos statistiques les activités de Bell dans la région Atlantique. En général, le taux d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail a baissé de 13 % pour s'établir à 1,07 par tranche de 200 000 heures travaillées. De tels résultats ont pu être atteints malgré une hausse de 7 % des heures travaillées. Le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail a diminué de 5 %.

Selon nous, ces améliorations sont surtout attribuables aux mesures mises en place pour éviter les chutes. Ces mesures entrent dans le cadre de notre programme continu et amélioré d'analyse des incidents qui énumère les priorités et les stratégies d'atténuation des risques.

Nous poursuivons d'ailleurs la mise en œuvre de notre programme centralisé de gestion de la sécurité des entrepreneurs, qui génère des gains d'efficacité par la rationalisation des sous-traitants et la réduction de leur nombre.

En 2016, nous avons mis sur pied une équipe multidisciplinaire (composée d'employés des groupes Approvisionnement, Services immobiliers, et Santé et sécurité) chargée d'évaluer la sécurité des hélicoptères et des avions à voilure fixe de Bell. Il a donc fallu retenir les services d'un expert externe et solliciter sa participation à l'examen approfondi de notre programme. Nous continuons aussi à mettre en place des outils de vérification préliminaire des sous-traitants pour veiller à ce qu'ils possèdent la formation et le savoir-faire nécessaires à l'exécution d'un travail en toute sécurité. D'ici la fin de juin 2016, notre outil comptera plus de 500 sous-traitants inscrits.

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS AYANT ENTRAÎNÉ UN ARRÊT DE TRAVAIL

	2015	2014 ¹
Fréquence par tranche de 200 000 heures	1,07	1,23

1. Les données pour 2014 ont été retraitées afin de refléter la conciliation des cas avec absence pendant auprès des commissions provinciales d'indemnisation.

Prix

Bell se distingue constamment par la mise en place d'initiatives en milieu de travail qui visent à créer une main-d'œuvre diversifiée et engagée, une expérience positive pour les membres de l'équipe et une culture de haute performance, qui ont valu à l'entreprise d'être récompensée par de nombreux organismes nationaux et internationaux. Voici quelques-unes de ces récompenses :



Excellence Canada –
Prix Or pour la santé mentale
au travail



Employeur le plus convoité
sur les campus



21,1 M
d'abonnés au total

92 % des clients
sont très satisfaits
des techniciens
de Bell

CLIENTS

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**.



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.

Et tout cela commence par nos réseaux. Rien qu'en 2015, nous avons investi 3,6 milliards \$ et, en 2014, nous avons investi davantage dans les réseaux et les produits optiques et mobiles de pointe que toute autre entreprise de communications canadienne.¹

Le réseau sans fil 4G LTE de Bell rejoint maintenant 96 % de la population canadienne, chiffre qui devrait passer à 98 % d'ici la fin de 2016.

Ces engagements stimulent l'expansion des services de communications évolués de Bell dans d'autres villes et localités rurales au pays. Le réseau sans fil 4G LTE de Bell rejoint maintenant 96 % de la population canadienne, chiffre qui devrait passer à 98 % d'ici la fin de 2016.

En plus d'offrir à nos clients les avantages liés à notre infrastructure réseau de classe mondiale, nous travaillons constamment à améliorer la satisfaction de la clientèle. Nous avons investi plus de 850 millions \$ dans le service depuis 2011, dont environ 100 millions \$ en 2015. À la fin de l'année, Bell comptait 8,2 millions d'abonnés aux services sans fil, 3,4 millions d'abonnés aux services Internet haute vitesse et 2,7 millions d'abonnés aux services de télévision.

1. Le classement annuel de la recherche et développement de [Research Infosource Inc.](#) indique que Bell a investi 546 millions \$ en R et D au Canada en 2014 afin de mettre en œuvre des réseaux large bande de premier plan ainsi que de nouveaux services mobiles, Internet et de télévision. Bell s'est ainsi classée au premier rang pour la R et D dans le secteur des communications et au quatrième rang dans l'ensemble des entreprises canadiennes du secteur privé.

Les initiatives d'amélioration du service favorisent le progrès

Comme de plus en plus de clients des services sans fil et résidentiels profitent de nos outils libre-service en ligne conviviaux comme MonBell.ca et l'application MonBell, les appels reçus à nos centres de service à la clientèle diminuent radicalement.

Parallèlement, les visites faites à nos plateformes de service en ligne ont augmenté. En 2015, Bell a traité plus de 160 millions de visites, de vérifications de l'utilisation de données et de mises à jour de la facturation en libre-service en ligne. C'est neuf millions de plus que l'année précédente.

S'ajoutant aux outils en ligne améliorés, plusieurs initiatives ont permis d'offrir aux clients une uniformité et une personnalisation accrues en 2015. Une facture remaniée et simplifiée pour les clients résidentiels, qui présente des tableaux intuitifs, facilite le suivi des changements d'un mois à l'autre. À l'intention des nouveaux clients de Bell Mobilité, nous avons créé des vidéos décrivant le contenu de leur première facture, ainsi que la façon de vérifier l'utilisation de données, de mettre à jour les options et de gérer les comptes en ligne.

Parmi les ajouts de Bell visant à offrir une plus grande convivialité, on retrouve aussi un processus d'inscription accéléré et un nouveau programme d'avis permettant aux clients de surveiller l'utilisation d'Internet au moyen des plateformes libre-service de l'entreprise. Grâce à ces mesures, les demandes adressées à nos centres de service à la clientèle se trouvent encore plus réduites. Nos clients des petites entreprises bénéficient également de l'ajout d'une suite d'outils de centre d'appels permettant de réduire de 60 % le délai de commande.

Nous avons installé le service Télé Fibe dans un intervalle de rendez-vous de deux heures chez plus de 600 000 clients en 2015.

Avec 93 000 nouveaux clients des services sans fil postpayés, des services de télévision et des services Internet au premier trimestre de 2016, Bell a recruté plus d'abonnés que ses concurrents. Pour l'installation ou la mise à niveau de services, nos techniciens arrivent maintenant chez le client en un temps record grâce aux investissements faits dans une technologie de suivi et d'affectation novatrice. Au cours des quatre dernières années, nous avons réduit de 30 % les délais d'installation du service Bell Télé Fibe, dont de 10 % en 2015.

Sachant que le temps de nos clients est précieux, nous avons installé le service Télé Fibe dans un intervalle de rendez-vous de deux heures chez plus de 600 000 clients en 2015. Nous avons étendu nos intervalles de deux heures aux réparations Internet et de téléphonie résidentielle et nous avons augmenté le service Jour même de 24 % par rapport à 2014 pour les clients résidentiels et d'affaires. Par ailleurs, il est devenu plus facile de faire installer des services après les heures normales de travail (de 9 h à 17 h) grâce à des rendez-vous en soirée offerts aux clients des petites entreprises. En outre, la fréquence des services de réparation effectués le même jour a augmenté.

Élément tout aussi important que l'amélioration du temps de réaction, la satisfaction de la clientèle à l'égard de nos techniciens a de beaucoup augmenté. Malgré la forte demande de services et la complexité des travaux liés aux services Fibe, 92 % des clients se sont dits très satisfaits de la qualité du service d'installation et de réparation.

Améliorations apportées à la vente au détail et acquisition de Glentel

Dans le cadre de nos investissements continus dans l'aménagement des magasins, nous avons apporté des améliorations à plusieurs établissements en 2015, y compris notre tout nouveau magasin phare dans le très achalandé Centre Eaton de Toronto. D'une superficie de 350 mètres carrés, ce nouveau magasin offre les meilleurs produits et services de Bell dans des présentoirs interactifs conçus en collaboration avec Bell Média.

Afin d'accroître davantage notre présence dans le commerce de détail, BCE a conclu en mai 2015 l'acquisition préalablement annoncée de Glentel Inc. (Glentel), un distributeur canadien de plusieurs marques d'appareils mobiles utilisant la technologie à deux canaux. Plus tard la même année, BCE a cédé 50 % de sa participation dans Glentel à Rogers Communications Inc. Avec l'ajout des populaires bannières WAVE SANS FIL, La cabine T sans fil et SANS FIL, etc. de Glentel, Bell est en mesure d'offrir un service amélioré aux Canadiens, ainsi qu'un accès continu à une expérience client pratique et de grande qualité. Les produits de Bell sont maintenant offerts dans plus de 2 500 établissements – magasins de l'entreprise, magasins Virgin Mobile et La Source et autres détaillants et dépositaires – d'un océan à l'autre, faisant de notre entreprise le plus grand détaillant de produits de communications au Canada.



83 % et 82 %

Bell Média rejoint
chaque semaine
une moyenne de 83 %
et de 82 % des
téléspectateurs
anglophones
et francophones,
respectivement

Produits novateurs, clients satisfaits

Dans toutes les unités d'affaires de Bell, nous tirons parti de ce leadership en faisant évoluer la technologie large bande et en favorisant des innovations de produits qui ont permis d'améliorer et de reconfigurer les services offerts à des millions de clients résidentiels et d'affaires.

Grâce à des percées dans la technologie télévisuelle comme l'enregistreur [Partout chez vous 4K](#) de Bell et à des fonctions exclusives comme Tendances, Rejouer et l'application Bell Télé, nous offrons à nos 2,7 millions d'abonnés aux services de télévision une expérience inégalée au sein du marché. Lancée en 2015, l'application Bell Télé permet aux abonnés d'utiliser un téléphone intelligent ou une tablette pour accéder facilement à leurs émissions préférées sur 300 chaînes à la maison et 170 lors de leurs déplacements. L'application offre aussi 20 000 heures de programmation sur demande.

Bell Média joue un rôle important lorsqu'il s'agit d'informer et de divertir les Canadiens, rejoignant chaque semaine une moyenne de 83 % et de 82 % des téléspectateurs anglophones et francophones, respectivement. En outre, Bell Média a renforcé sa position de premier radiodiffuseur au Canada, ayant rejoint chaque semaine environ 17 millions d'auditeurs en 2015. Bell investit continuellement dans l'ensemble de ses activités du secteur des médias. En 2015, nous avons lancé CraveTV, le meilleur service de vidéo en continu au pays, offert directement à tous les consommateurs disposant d'une connexion Internet. Nous sommes aussi devenus l'exploitant exclusif de HBO Canada et nous avons conclu une entente exclusive avec CBS en vue de rendre accessible le vaste catalogue de SHOWTIME au pays. Dans le secteur de la musique, un nouveau partenariat exclusif permettra d'étendre au Canada le populaire service numérique de diffusion en continu de iHeartRadio.

En ce qui concerne les services sans fil, Bell continue de compléter sa vaste gamme d'appareils mobiles sur le plus vaste réseau LTE au pays au moyen de services et de forfaits offrant aux clients plus de ce qu'ils veulent. En 2015, nous avons rendu les déplacements avec un appareil sans fil de Bell plus faciles et plus économiques pour nos clients grâce aux forfaits Voyagez mieux. Avec l'option Voyagez mieux – États-Unis, les clients qui séjournent dans ce pays ont droit à des appels et à des messages texte illimités, ainsi qu'à 100 Mo de données pour seulement 5 \$ par jour. Lancée au début de 2016, l'option Voyagez mieux – International se caractérise par la même offre généreuse d'appels, de messages texte et de données moyennant 10 \$ par jour, et ce, dans 110 destinations d'Europe, des Amériques, d'Asie, du Moyen-Orient, d'Australie et d'Afrique du Sud. La valeur ainsi offerte est plus grande que chez n'importe quel concurrent.

À l'heure où les Canadiens voient de plus en plus le service Internet large bande comme la plus précieuse connexion qui soit pour leur foyer, Bell est le premier fournisseur Internet au pays, avec plus de 3,4 millions d'abonnés. En 2015, nous avons renforcé notre position de chef de file en lançant notre réseau Fibe Gigabit ultrarapide.

Résultats positifs

Ces initiatives ont entraîné une amélioration importante de nombreuses notes obtenues dans les sondages nationaux sur la satisfaction de la clientèle.

Le résultat Net Promoter Score de Bell Mobilité, qui mesure la satisfaction globale de la clientèle, s'est accru de 14 % en 2015, en hausse de 55 % depuis 2011. En 2015 également, J.D. Power a classé Virgin Mobile comme l'entreprise ayant offert « la meilleure expérience d'achat parmi les fournisseurs de service sans fil » au Canada.

Les services résidentiels ont également bénéficié d'un élan positif, Bell ayant maintenu sa position de premier fournisseur de services de télévision au pays. Dans le cadre de sa plus récente enquête sur les mesures d'interaction avec les clients, dont les résultats ont été publiés en octobre, Nielsen Consumer Insights révèle que Bell Télé Fibe et Télé FibeOP sont les deux services de télévision les plus recommandés par les clients au pays.

En investissant dans la formation des membres de l'équipe, la facturation simplifiée et de meilleures applications de services mobiles et en ligne, Bell réduit constamment le nombre de plaintes provenant des clients, et ce, même si l'entreprise est devenue le fournisseur de services de communications large bande connaissant la croissance la plus rapide au pays. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) du gouvernement fédéral a reçu 17 % moins de plaintes à propos de Bell et de Virgin Mobile entre le 1^{er} août 2015 et le 31 janvier 2016 qu'au cours de la même période l'année précédente.

Réponse aux pannes et aux situations d'urgence

Les techniciens de Bell travaillent sans relâche à réparer les pannes occasionnées par de mauvaises conditions météo afin que les réseaux soient rétablis rapidement. Nous entretenons des liens étroits avec les autorités locales pour aider les personnes touchées par des situations d'urgence à demeurer en contact avec leurs êtres chers.

Lors des incendies à Fort McMurray en 2016, Bell a appuyé la Croix-Rouge canadienne pour aider les personnes déplacées et a entrepris les réparations d'urgence. Bell Mobilité a pris intégralement en charge durant la période de crise les frais des appels et des messages texte des résidents de Fort McMurray qui utilisent son service mobile destiné aux consommateurs. Nous avons aussi offert des données mobiles en prime en fonction des demandes provenant de la communauté. Bell Média a apporté sa contribution en diffusant des messages d'intérêt public et en aidant à organiser une campagne de messages à la télévision afin de soutenir les efforts de collecte de fonds. Nous avons aussi fourni un service de télévision par satellite et de grands écrans de télévision de La Source dans les principaux centres d'accueil des évacués.

Réseau de premier plan

Les activités de Bell reposent sur ses réseaux. Partout au pays, des clients tels que les premiers intervenants, les gouvernements, certaines des plus grandes entreprises canadiennes et diverses personnes dépendent de nous. Aussi, nous consacrons d'importantes ressources au déploiement et au maintien de nos infrastructures sans fil et sur fil de classe mondiale dans chaque province et territoire.

Le plan de Bell visant à investir dans l'infrastructure réseau constitue l'un des programmes d'investissement les plus importants au Canada. Les clients constatent les avantages de notre réseau mobile 4G LTE d'avant-garde, classé premier récemment au pays dans les palmarès de [PCMag](#) et [OpenSignal](#).

Technologie LTE Advanced

En 2015, nous avons lancé le service de réseau LTE Advanced (LTE-A), la technologie sans fil la plus évoluée qui soit, dans certaines localités canadiennes en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, dans la région Atlantique, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest. Nous sommes en bonne voie de rejoindre 75 % de la population canadienne avec la technologie LTE-A en 2016.

Au cours de la période intensive de déménagement qui survient l'été au Québec, nos techniciens travaillent d'arrache-pied pour répondre à la très forte demande visant nos services. En 2015, nous avons raccordé un nombre record de clients aux services de Bell dans un délai maximal de deux jours suivant la commande. Rien que le 1^{er} juillet, plus de 2 000 techniciens étaient à pied d'œuvre pour nous aider à respecter nos engagements dans la prestation du service.

Rien que le 1^{er} juillet, plus de 2 000 techniciens étaient à pied d'œuvre au Québec pour nous aider à respecter nos engagements dans la prestation du service.

La campagne électorale fédérale a été un autre événement important en 2015. Nos équipes Bell Marchés Affaires, Services extérieurs et Réseau sont intervenues pour répondre à la demande exceptionnelle en procédant à des installations dans 220 bureaux de directeur de scrutin en l'espace de cinq jours.

En février, nous avons lancé la technologie LTE-A bibande et offert ainsi des vitesses théoriques allant jusqu'à 260 mégabits par seconde (Mbit/s), les vitesses moyennes types atteignant de 18 à 74 Mbit/s. En août 2015, une [première](#) en Amérique du Nord, Bell a accru la vitesse du réseau sans fil LTE en lançant la technologie LTE-A tribande, qui permet d'atteindre des débits théoriques de 335 Mbit/s, le débit moyen type étant de 25 à 100 Mbit/s. Il s'agit de la technologie réseau la plus rapide au monde. Les technologies LTE-A bibande et tribande peuvent toutes deux prendre en charge la vidéo en continu HD de façon quasi transparente, de même que des outils d'affaires complexes et la vidéoconférence presque sans temps d'attente.

En 2015, nous avons également augmenté nos actifs de spectre dans la bande de 2 500 MHz afin d'assurer le service dans les petites localités et les régions rurales. En tout, nous avons investi 7 milliards \$ dans le spectre et les nouveaux réseaux mobiles depuis 2006.

Bell exploite le [plus vaste](#) réseau optique au Canada, qui s'étend sur plus de 196 000 kilomètres. Un rapport sur la performance Internet commandé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et publié en mars 2016 révèle que les connexions de type fibre jusqu'au domicile (FTTH) comme celles de Bell offrent actuellement le meilleur service Internet au pays.

Service Fibe Gigabit

Nous avons lancé en 2015 le service Fibe Gigabit. Conçu pour répondre à la demande croissante des Canadiens en matière de données chez eux et au travail, Fibe Gigabit offre le service Internet le plus rapide qui soit, avec des vitesses de téléchargement allant jusqu'à 940 Mbit/s. Nous comptons accroître ces vitesses à 1 000 Mbit/s (1 gigabit par seconde) ou plus en 2016, au fur et à mesure que seront disponibles les équipements capables de les prendre en charge.

Dans le cadre du déploiement de Fibe Gigabit, nous prévoyons investir 1,14 milliard \$ à Toronto pour relier 1,1 million de foyers et d'entreprises de la ville à notre nouveau réseau de fibre optique. Ce projet d'expansion des infrastructures, le plus important jamais réalisé par Bell, devrait être largement achevé d'ici la fin de 2017.

En croissance rapide et déjà la plus vaste au pays, la couverture du service Fibe Gigabit de Bell s'étend à plus de 2,2 millions de foyers au Québec, en Ontario et dans la région Atlantique.

En 2016, Bell compte investir 3,7 milliards \$ supplémentaires, dont 1 milliard \$ dans la fibre optique seulement, en vue d'étendre la couverture du service à 3 millions de foyers et d'entreprises d'ici la fin de l'année.

Au service des entreprises canadiennes

Les entreprises canadiennes de toute taille dépendent des services de Bell pour demeurer concurrentielles et pour atteindre leurs objectifs.

L'une des raisons de faire confiance à Bell est son statut de chef de file de l'hébergement de données et de l'informatique en nuage. Nos 27 centres de données forment le plus vaste réseau d'installations de pointe au pays, offrant aux clients de Bell Marchés Affaires des moyens sûrs de protéger les applications essentielles sur lesquelles reposent leurs activités. Comme nous le faisons pour tout autre aspect de nos activités, nous améliorons constamment notre réseau de centres de données. Récemment, nous avons ouvert un nouveau centre à Saint John et entrepris des travaux d'expansion majeurs à Montréal et à St. John's.

Reliés par nos réseaux optiques large bande de pointe, les centres de données de Bell proposent aux entreprises et aux gouvernements des solutions gérées d'hébergement et d'informatique en nuage sécurisées, sans les coûts élevés associés à la maintenance d'installations sur place et à l'expertise nécessaire.

En 2015, le nouveau Centre de contrôle de Bell a mis en place une plateforme en nuage sécurisée, qui permet aux entreprises de gérer leurs appareils connectés en toute sécurité sur le réseau sans fil LTE 4G de Bell.

Les investissements dans les réseaux de prochaine génération se poursuivent en 2016. Un partenariat de Bell avec IBM Canada Ltée procure aux entreprises un moyen transparent et sûr de se connecter au Nuage IBM. Nous sommes aussi la **première** entreprise de télécommunications canadienne à offrir aux organisations l'accès au service Microsoft Azure ExpressRoute.

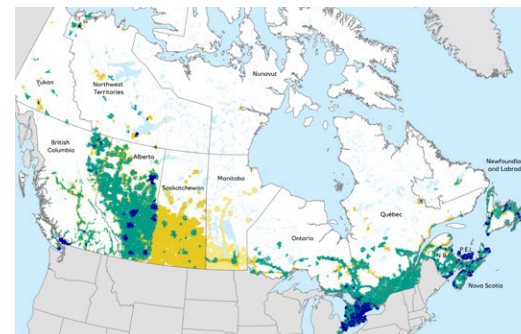
Lien essentiel pour les communications et le commerce

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

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

CARTE DE COUVERTURE – CANADA

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

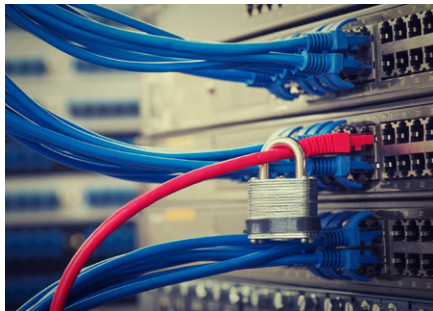


Zone de couverture au 24 mai 2016. La couverture réelle peut varier et elle est disponible avec les appareils compatibles. Pour connaître les nouvelles zones de couverture prévues, rendez-vous à l'adresse www.bell.ca/couverture. La vitesse peut varier selon la topographie, les conditions environnementales, le type d'appareil et d'autres facteurs. Les vitesses de téléchargement théoriques les plus rapides peuvent varier.

Vitesses HSPA allant jusqu'à 1,5 Mbit/s dans les collectivités du Nord suivantes : Arviat, Baker Lake, Cambridge Bay, Gameti, Iqaluit, Lutselk'e, Nahanni Butt, Paulatuk, Rankin Inlet, Sachs Harbour et Ulukhaktok.

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Bell a travaillé de façon diligente pour établir sa réputation de chef de file en matière de protection de la vie privée des clients. Nous savons parfaitement que si les données confidentielles de nos clients deviennent vulnérables de quelque façon que ce soit, nos relations avec eux et notre marque encourraient des risques sérieux.



Notre engagement à protéger les renseignements des clients est explicitement indiqué dans la [Politique de Bell sur la protection de la vie privée](#). Cet engagement est continuellement renforcé par une formation étendue sur la confidentialité offerte à tous les employés afin qu'ils connaissent les droits des consommateurs et les respectent. Tous les ans, les employés de

Bell doivent relire et signer un code de conduite qui, entre autres choses, exige la protection et l'usage approprié des renseignements personnels des clients.

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

Bell s'emploie à protéger ses réseaux, systèmes, applications, centres de données et dossiers, ainsi que les renseignements commerciaux et personnels qu'ils contiennent, contre toute menace telle que les cyberattaques, les accès non autorisés et les dommages causés par les incendies, les catastrophes naturelles et autres événements. Étant donné que la vaste majorité des entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous sommes conscients d'avoir une obligation unique de protéger le caractère concurrentiel de nos clients en assurant la sécurité et la stabilité de nos réseaux. Voilà pourquoi nous réalisons des investissements continus afin d'en améliorer la performance et de maintenir leur disponibilité à 99,99 %. Nous mettons également en place des contrôles et des couches de protection, y compris la protection contre les interruptions de système, la détection des logiciels malveillants, la surveillance des incidents de sécurité, la prévention de la perte de données et la prévention des intrusions. En exerçant une surveillance rigoureuse des opérations réseau et en faisant régulièrement des essais, y compris des exercices d'incendie, Bell veille à ce que ses réseaux soient prêts à toute éventualité.

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

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre politique de protection de la vie privée, y compris les réponses à des questions fréquentes, en vous rendant sur notre site Web, à la section [La confidentialité chez Bell](#).

Protection des mineurs



Bell soutient les efforts visant à sensibiliser et à informer les jeunes et les parents en matière de sécurité sur Internet en commanditant des organismes tels que [HabiloMédias](#) et le [Centre canadien de protection de l'enfance](#). Pour en savoir plus sur ces organismes, veuillez consulter la section Communauté du présent rapport.

Accessibilité

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

Conçu pour satisfaire aux exigences du [niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#), le Centre des services d'accessibilité de Bell facilite la navigation faite au moyen d'un lecteur d'écran ou d'un clavier. Un outil de recommandation d'appareil mobile est également mis à la disposition des clients pour les aider à trouver les appareils dotés de caractéristiques telles qu'une fonction d'agrandissement, la compatibilité avec le service télécriteur, la prise

en charge d'un afficheur Braille externe et le mode Accès guidé. Le Centre des services d'accessibilité comprend aussi une équipe d'agents spécialisés qui ont reçu une formation particulière sur toute la gamme des produits, services et options d'accessibilité de Bell.

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

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

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

Ces initiatives et d'autres améliorations permettront à Bell de rester un des chefs de file mondiaux dans le domaine de l'accessibilité des télécommunications mobiles.

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

Maintien des normes les plus élevées

Bell s'emploie à respecter les normes de service les plus élevées au fur et à mesure qu'elle progresse vers l'atteinte de son objectif visant à être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. En améliorant le service à la clientèle et son réseau, en protégeant la vie privée de ses clients et en rendant ses services accessibles à tous les Canadiens, Bell peut apporter une contribution positive à l'économie canadienne et à l'ensemble de la communauté.

25,4 M\$
pour financer des
initiatives qui améliorent
l'accessibilité des
personnes handicapées
au Québec et en Ontario



Bell Cause pour la cause

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

COMMUNAUTÉ

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 également l'engagement des employés parce qu'elles reflètent les valeurs profondes des membres de l'équipe.

Les investissements communautaires de Bell se sont élevés à 19,4 millions \$ 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



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

Bell Cause pour la cause aide le Canada à faire avancer la cause de la santé mentale en se fondant sur quatre piliers d'intervention : la lutte contre la stigmatisation, l'accès aux soins, la recherche et 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.

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.

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 d'élargir ses activités. 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 et aux ressources pour les membres de l'équipe et la création d'une culture de soutien
- Plus de 8 000 gestionnaires de personnes 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.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur l'initiative Bell Cause pour la cause dans notre [Bilan des progrès Bell Cause pour la cause](#).

Un record pour la journée Bell Cause pour la cause

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

Le 27 janvier, lors de la [sixième Journée Bell Cause pour la cause](#), les Canadiens et les gens partout dans le monde ont répondu à l'appel en envoyant 125 915 295 messages texte, appels, tweets et partages à l'appui de la santé mentale. Comme Bell versait 5 cents pour chaque interaction, cela a permis d'ajouter 6 295 764,75 \$ à notre engagement envers la santé mentale au Canada – portant ainsi le total à 79 919 178,55 \$.

Nouveaux venus en 2016, Serena Ryder, Marie-Soleil Dion et Étienne Boulay ont ajouté leur voix à celles de Clara Hughes, Michael Landsberg, Howie Mandel, Mary Walsh, Michel Mpambara et Stefie Shock au sein de l'équipe **Bell Cause pour la cause**. Ils ont été soutenus par des douzaines d'entreprises (y compris des concurrents), des équipes de sports de premier plan et des organisations sans but lucratif comme Sport universitaire de l'Atlantique et d'autres.

Grâce à une couverture médiatique internationale, tout particulièrement dans les propriétés de Bell Média, des **personnalités canadiennes et internationales** ont participé à la conversation sur Twitter aux côtés de millions de Canadiens.

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

Bell a continué d'investir dans de nombreux autres programmes novateurs visant à améliorer les soins et l'accès aux soins pour les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Voici quelques-uns de nos principaux engagements en 2015 et au début de 2016 :

- 150 000 \$ pour le programme **Aullak sangilivallianguinnatuk – Going Off, Growing Strong** du gouvernement du Nunatsiavut afin d'améliorer les services en santé mentale destinés à la jeunesse de Nain
- 1 million \$ à l'Hôpital général de Vancouver et à la Hospital Foundation de l'Université de la Colombie-Britannique à l'appui du nouveau **centre de santé familiale Joseph & Rosalie Segal**, le plus grand centre spécialisé en santé mentale de la Colombie-Britannique
- 1 million \$ à la **Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec** (FIUSMQ) à l'appui de la recherche de pointe en diagnostics biologiques pour la détection précoce de la maladie mentale dans la rétine de l'œil
- 1 million \$ offerts par Bell Cause pour la cause et RBC au fonds de prêts de **Rise Asset Development** pour faciliter l'expansion des programmes de Rise en Ontario afin de fournir 50 nouveaux prêts à faible taux d'intérêt pour les petites entreprises, ainsi que de la formation et du mentorat aux personnes ayant des antécédents de toxicomanie ou des problèmes de santé mentale

- 500 000 \$ en partenariat avec le CHU Sainte-Justine à l'appui du **premier Centre intégré des troubles de la conduite alimentaire mère-enfant** du Québec dans le cadre du projet d'ouverture d'un hôpital de jour qui offrira des soins de niveau intermédiaire
- 500 000 \$ en partenariat avec le gouvernement du Yukon et Northwestel pour le programme d'intervention par des groupes de thérapie cognitivo-comportementale **FRIENDS**, qui dispense des services de prévention et de traitement de la maladie mentale aux adolescents à risque
- 150 000 \$ en partenariat avec la **Croix-Rouge canadiennes** pour offrir une nouvelle formation permettant à la fois aux premiers intervenants et au grand public de fournir de l'aide en santé mentale dans les situations d'urgence
- 1 million \$ en dons uniques pouvant atteindre 50 000 \$, offerts à 55 organisations communautaires supplémentaires par l'intermédiaire du **Fonds communautaire Bell Cause pour la cause** afin d'améliorer l'accès aux services de santé mentale à l'échelle locale
- 250 000 \$ en dons uniques offerts à 15 organisations communautaires par l'intermédiaire du **Fonds La patrie gravée sur le cœur Bell**, qui dispense un soutien en santé mentale aux familles de militaires et aux anciens combattants d'un bout à l'autre du pays.

Soutenus en partie par une contribution de Bell Cause pour la cause, plusieurs centres de santé mentale neufs ou élargis ont été inaugurés en 2015, dont l'unité d'adopsychiatrie de l'Hôpital Charles-LeMoyne, où le nombre de lits a doublé, ce qui a permis d'améliorer les soins et d'offrir une plus grande intimité aux patients. Autre exemple, le CIUSSS de la Capitale-Nationale (CHU de Québec) a ouvert une nouvelle unité psychiatrique dotée d'un environnement favorisant davantage la guérison.

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

Don des employés

Bell s'est aussi engagée à promouvoir les valeurs et les aspirations de ses employés en soutenant activement l'appui qu'ils accordent à un large éventail d'intérêts au-delà des efforts de l'entreprise en santé mentale. Dans le cadre de son Programme de dons des employés, Bell égale les montants versés par ses employés à Centraide/United Way et à ses différentes agences, à l'Association canadienne pour la santé mentale et aux universités et collèges canadiens. L'entreprise prend en charge tous les frais administratifs du Programme de dons des employés et, comme la plupart de ces dons sont recueillis au moyen de retenues à la source, 100 % des fonds vont aux œuvres de bienfaisance. De plus, Bell verse des dons à des organismes de bienfaisance en fonction et en reconnaissance des heures de bénévolat effectuées par les membres de son équipe.

Dans le cadre du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant plus de 2,2 millions \$ en 2015.

Enfants et jeunes

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

Sécurité en ligne

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

Depuis sa fondation, en 2002, Cyberaide.ca a reçu plus de 180 000 signalements du public et fourni plus de 11 millions de documents d'information aux écoles et aux familles aux quatre coins du Canada. Rien qu'en 2015, Cyberaide.ca a reçu plus de 37 000 signalements de la part des Canadiens.

Globalement, notre équipe a fait plus de 361 000 heures de bénévolat pour bâtir des communautés plus fortes par le soutien d'organisations sportives et caritatives. Tout au long de l'année, les bénévoles de Bell construisent des maisons, préparent des colis de réconfort, nettoient les centres communautaires, amassent des fonds et recueillent des jouets et des fournitures scolaires pour les enfants, pour ne nommer que quelques activités.

Bell est aussi partenaire fondateur de [Jeunesse, J'écoute](#), organisme voué à la santé mentale et au bien-être des jeunes. Les bénévoles de Bell continuent de contribuer à l'organisation de la marche annuelle de collecte de fonds Faites un pas vers les jeunes et d'y participer. En 2015, des employés de Bell Canada, Bell Média, Bell Aliant et La Source ont sollicité des dons auprès de leurs collègues et participé à des marches locales, recueillant au total 349 747 \$. Depuis le début de cet événement, en 2002, les membres de l'équipe Bell ont amassé plus de 10,2 millions \$.

Depuis 2002, Cyberaide.ca a fourni plus de 11 millions de documents éducationnels aux écoles et aux familles d'un bout à l'autre du pays.





Jeunesse, J'écoute, Marche Faites un pas vers les jeunes.

Les dons de Bell sont utilisés également dans le cadre d'initiatives du centre visant à réduire le « sextage », c'est-à-dire la création, l'envoi et le partage par les jeunes d'images à caractère sexuel en ligne ou par message texte. Bell a financé deux guides pour aider les parents et les éducateurs à aborder le problème. Bell a aussi aidé le centre à lancer le site Web AidezMoiSVP.ca, qui offre aux jeunes des conseils pratiques sur les façons de composer avec le « sextage ». En novembre 2015, le centre a fourni gratuitement le guide existant aux écoles et aux autorités policières et plus de 3 000 exemplaires ont déjà été distribués.

En tant que partenaire fondateur d'[HabiloMédias](#), Bell a donné 50 000 \$ en 2015 pour l'amélioration de la culture numérique et médiatique des jeunes et de leur famille. Collaborant de près avec des universitaires, des radiodiffuseurs, des entreprises de télécommunications et des organisations actives sur Internet, HabiloMédias élabore des outils et des programmes éducatifs tels que des tutoriels en ligne. HabiloMédias fournit ainsi aux parents des stratégies à utiliser avec la génération branchée, des ateliers de sensibilisation au Web pour les enseignants et les bibliothécaires et une semaine d'éducation aux médias pour sensibiliser le public à l'importance de développer une pensée critique en tant que cyberconsommateurs.

En 2015, Bell et HabiloMédias ont créé deux ateliers visant à promouvoir une expérience en ligne positive à l'intention des adolescents et des préadolescents qui utilisent les médias sociaux. Le premier atelier, *Te respecter et respecter les autres* en ligne aide les élèves de la 7^e à la 9^e année à développer leur esprit critique ainsi que des stratégies pour favoriser des interactions respectueuses et réduire le risque d'expériences négatives. Le deuxième, *Le réseau des parents : les médias sociaux et vos enfants*, aide les parents à comprendre le monde branché des enfants et des adolescents grâce à des conseils et à des outils qui contribuent à maximiser les occasions positives qu'offrent les médias sociaux.

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

Enfants Entraide : Unis pour l'action

Bell contribue à répandre l'influence de conférenciers passionnés et d'artistes populaires en engageant la participation de dizaines de milliers de leaders de la jeunesse de la région du Grand Toronto, à l'occasion de l'événement [Unis pour l'action de l'organisme Enfants Entraide](#). En tant que partenaire diffuseur, la chaîne MTV de Bell Média a aidé à réunir 110 000 leaders étudiants et supporters à Toronto afin de célébrer un activisme positif au sein des communautés à l'échelle locale et mondiale. Bell Média a diffusé des émissions spéciales d'une heure sur les chaînes CTV et MTV.

Sacs à dos pour les enfants

Dans le cadre du programme Sacs à dos pour les enfants, des membres de l'équipe Bell d'un bout à l'autre du Canada recueillent des fournitures scolaires pour les enfants dans le besoin en vue de les préparer à la rentrée scolaire. En 2015, les membres de l'équipe ont réagi avec enthousiasme une fois de plus, remplissant plus de 14 100 sacs à dos qui ont été remis à des écoles et à des groupes communautaires aux quatre coins du Canada, dont plus de 300 dans la région Atlantique.

Mouvement RÉ*Génération de Virgin Mobile

Le mouvement **RÉ*Génération de Virgin Mobile** investit dans des programmes de formation professionnelle qui aident les jeunes à risque ou itinérants à acquérir des compétences pour trouver un emploi. Environ 225 000 jeunes Canadiens sont sans travail ou ont abandonné l'école et, chaque nuit, plus de 6 000 d'entre eux dorment dans la rue. Reconnaisant les difficultés inhérentes à la recherche d'un travail, le mouvement RÉ*Génération de Virgin Mobile a amassé plus de 3 millions \$ depuis 2008 pour aider des organismes de bienfaisance à offrir aux jeunes une formation sur des compétences en demande afin qu'ils puissent acquérir les aptitudes, les relations et l'expérience dont ils ont besoin pour trouver un emploi et la stabilité. En 2015, 466 000 \$ ont été investis dans les secteurs prioritaires de l'acquisition de compétences et de la préparation à l'emploi dans le cadre de programmes offerts par six organisations caritatives : NPower Canada (Toronto), Eva's Phœnix (Toronto), Broadway Youth Resource Centre (Vancouver), Threshold School of Building (Hamilton), Spectre de rue TAPAJ (Montréal) et Wood's Homes (Calgary). En 2015, 193 jeunes ont reçu une formation et 141 ont trouvé du travail grâce aux partenaires du programme. Pour de plus amples renseignements sur l'œuvre de RÉ*Génération de Virgin Mobile, veuillez cliquer [ici](#).

Depuis 2008, le programme RE*Génération de Virgin Mobile a amassé plus de 3 M\$ pour la cause.



Jeunes tirant parti du programme RE*Génération de Virgin Mobile.



Aide à la jeunesse du Nord canadien



Cérémonie de remise des diplômes aux Premières Nations du Yukon parrainée par Northwestel.

Aux yeux de Northwestel, les jeunes sont indispensables au développement du Nord. Afin de les aider à maximiser leur potentiel, l'entreprise offre un soutien continu à des organisations telles que le Beaufort Delta Education Council, le Collège Aurora, la bibliothèque publique de Fort Nelson, les Jeux olympiques spéciaux du Yukon et Sports North. En juin 2015, Northwestel a collaboré avec la Yukon First Nations Graduation Society à l'appui de la 40^e cérémonie de remise des diplômes des Premières Nations du Yukon. Le don de 5 000 \$ de Northwestel a permis de financer non seulement l'événement, mais la bourse d'études du Prix communautaire de Northwestel, qui est remise à deux étudiants en reconnaissance d'une contribution importante à la communauté scolaire et de l'engagement au sein des groupes scolaires.



Diplômés de la cérémonie de remise des diplômes des Premières Nations du Yukon parrainée par Northwestel.

Ordinateurs pour les écoles



Bell soutient également le programme **Ordinateurs pour les écoles**, qui offre des ordinateurs remis à neuf à des écoles primaires et secondaires ainsi qu'à d'autres organismes sans but lucratif. Ce programme a obtenu la

certification ISO 14001:2004 et a reçu l'approbation, au terme d'un audit, du Bureau de la qualification des recycleurs dans le cadre du programme ERRP (Electronics Reuse and Refurbishing Program). Il a également été désigné à titre de réutilisateur-recycleur par l'ARPE-Québec (Association pour le recyclage des produits électroniques du Québec).

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

En 2015, Bell et ses filiales ont donné 11 315 ordinateurs usagés (4 660 de plus qu'en 2014, soit une hausse de 70 %), 1 266 écrans et 511 imprimantes. Depuis la création du programme, Bell a fourni plus de 74 000 ordinateurs, 15 000 écrans et 4 000 imprimantes.



Bénéficiaires du programme Ordinateurs pour les écoles.

Bell et ses filiales ont donné 11 315 ordinateurs usagés.

Arts et culture

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

Célébration de la culture nordique

Northwestel continue d'investir dans des programmes et des organisations qui s'efforcent de promouvoir l'expression de la culture du nord dans les arts. En 2015, nous avons contribué au financement d'initiatives telles que le concours de dessin pour la couverture de l'annuaire téléphonique, le programme de recyclage des annuaires téléphoniques, le festival des arts du Nunavut, la Yukon Arts Centre's Lovers Series et l'Alianait Arts Festival.

Le Nord canadien est le foyer d'une culture autochtone riche et importante, dans laquelle Northwestel continue d'investir afin de reconnaître et d'aider à maintenir l'héritage et la contribution uniques des Premières Nations dans la région. En 2015, Northwestel a versé 10 000 \$ pour l'organisation d'un festin de mets autochtones traditionnels lors des célébrations de la Journée nationale des Autochtones à Whitehorse, au Yukon, et à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest.

Bell Média soutient les événements culturels

Bell Média appuie les célébrations annuelles de la [Fête de la culture](#), initiative nationale visant à bâtir un réseau de liens culturels procurant aux Canadiens l'occasion de participer à toute forme d'art et de culture et d'en bénéficier. En 2015, des milliers de personnes, d'artistes, d'organisations et de communautés ont mis sur pied plus de 7 600 activités publiques gratuites, interactives et participatives dans près de 900 villes. Bell Média a fait la promotion de ces événements et incité les acteurs culturels à s'engager en diffusant des messages d'intérêt public à la radio et à la télévision à l'échelle nationale.

Le festival imagineNATIVE 2015, un événement international qui célèbre les plus récentes œuvres des peuples autochtones, a attiré 17 381 participants.


Bell Média a été de nouveau le commanditaire-présentateur de la 16^e édition de l'événement [imagineNATIVE festival](#), rencontre internationale avant-gardiste en matière de cinéma, de vidéo, de radio et de nouveaux médias qui célèbre les plus récentes réalisations des peuples indigènes. L'événement de 2015, que Bell Média a soutenu par la couverture des activités, la tenue d'entrevues et l'accueil de talents ou de dirigeants, a attiré 17 381 participants.

Fonds d'avantages tangibles

Dans le cadre de l'acquisition d'Astral Media inc. (Astral), Bell s'est engagée à verser 246,9 millions \$ en avantages tangibles pour créer des contenus de télévision, de radio et de cinéma de langue française et anglaise. Ces fonds sont destinés également à soutenir de nouveaux talents musicaux canadiens ainsi que de nouvelles initiatives de formation sur les médias et de participation des consommateurs à l'industrie canadienne de la radiodiffusion. En 2015, le fonds d'avantages tangibles a aidé diverses organisations. Voici quelques exemples :

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

- Les Journées de la culture, coordonnées par Culture pour tous, un événement artistique et culturel gratuit qui se déroule partout au Québec pendant trois jours. La contribution de Bell a permis d'appuyer la refonte et l'élaboration de plateformes Web afin de rejoindre un plus grand nombre d'auditoires
- HabiloMédias, un organisme canadien sans but lucratif. Bell a aidé à financer des initiatives faisant la promotion de la culture du numérique et des médias dans les communautés, les écoles et les foyers canadiens
- MusiCompte, organisme caritatif canadien en éducation musicale associé à l'Académie canadienne des arts et des sciences de l'enregistrement, qui encourage l'octroi de subventions aux écoles de tous les niveaux d'un bout à l'autre du pays pour l'achat d'instruments de musique
- Le programme d'artiste en résidence du Centre national de musique, qui permet à divers artistes de créer des œuvres originales dans un établissement unique de renommée mondiale
- Le programme Totally Television du National Screen Institute, qui aide des équipes de rédacteurs et de producteurs des services de création à améliorer leurs concepts de séries télévisées et à conclure des contrats avec des radiodiffuseurs
- L'École nationale de théâtre, à l'appui de la formation visant à aider les acteurs à transférer leurs compétences du théâtre à la télévision, au cinéma, au Web et à d'autres plateformes
- Le Festival international du film de Toronto, pour soutenir le nouveau programme Primetime, qui présente au grand écran les meilleures émissions de télévision à l'échelle internationale
- Wapikoni Mobile, qui exploite des studios mobiles dotés d'équipements de production musicale et vidéo à la fine pointe de la technologie que l'on déplace dans les communautés autochtones afin d'aider les jeunes à sortir de leur isolement en leur donnant l'occasion de développer des compétences artistiques, techniques, sociales et professionnelles
- En 2015, les bourses de journalisme parlé ont été octroyées à l'Université St-Thomas (Fredericton), à l'Université de King's College (Halifax), à l'Université Laval (Québec), à l'Université de Montréal, à l'Université d'Ottawa et à l'Université de Sherbrooke.



Au moins 52 %
de l'électricité
que nous avons
consommée en 2015
provenait de sources
renouvelables

925 000

En 2015, Bell a récupéré
près de 925 000 modems
et plus de 1 million de
récepteurs de télévision

ENVIRONNEMENT

Environnement

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

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

Engagement envers le leadership en matière d'environnement

Du point de vue des affaires, un profond engagement envers la protection de l'environnement est au cœur de notre vision du développement durable et est conforme à notre impératif stratégique visant à établir une structure de coûts concurrentielle. Notre détermination à réduire notre empreinte carbone et à protéger l'environnement dans chacune de nos activités importe tout autant et est conforme aux valeurs profondes de notre entreprise et de nos employés ainsi qu'aux attentes de nos clients, des investisseurs et du public en général.

Notre système de gestion environnementale est certifié ISO 14001 depuis 2009, ce qui fait de Bell la première entreprise de télécommunications canadienne à avoir obtenu cette reconnaissance.

Nos défis environnementaux les plus importants sont la consommation d'énergie et les émissions de carbone connexes, la gestion des déchets et la récupération des appareils électroniques. Non seulement nos activités consomment de l'énergie, particulièrement dans nos centres de données, mais c'est aussi le cas de chacun des appareils que nos clients utilisent pour se relier à nos réseaux. À mesure qu'ils gagnent en puissance, les téléphones intelligents et les autres appareils consomment plus d'énergie. Nous poursuivons l'expansion de notre couverture réseau dans le but de fournir un accès transparent et des services plus rapides pour ces appareils. Le remplacement des infrastructures désuètes par des



technologies modernes comme les réseaux optiques génère plus de déchets. De même, de nos jours, les clients remplacent leurs appareils plus souvent, ce qui crée un flux continu de déchets électroniques. Comme nous vendons ces technologies, nous reconnaissons que nous avons aussi le devoir de limiter au maximum le nombre d'appareils désuets expédiés dans des centres d'enfouissement. Le suivi de ces enjeux exige un système de gestion dynamique et réactif.

Bell met en œuvre et maintient des programmes visant à réduire l'impact environnemental de ses activités depuis plus de 20 ans. Notre système de gestion environnementale est certifié ISO 14001 depuis 2009, ce qui fait de Bell l'une des premières entreprises de télécommunications canadiennes à avoir obtenu cette reconnaissance. Nos efforts diligents afin de conserver cette certification et notre performance générale sur le plan de la protection de l'environnement ont été reconnus par de nombreux organismes externes. Par exemple, en 2015, Bell a été intégrée à l'indice Euronext Vigeo World 120 (indice regroupant les 120 entreprises les plus avancées en Europe, en Amérique du Nord et dans la région Asie-Pacifique), à l'indice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence



Global (qui regroupe les entreprises d'Europe, d'Amérique du Nord et de la région Asie-Pacifique qui présentent les meilleurs bilans sur le plan de la responsabilité sociale d'entreprise) et aux indices STOXXMD Global ESG Leaders du groupe Deutsche Börse (large éventail d'indices de développement durable auxquels les investisseurs peuvent se reporter pour fonder leurs investissements durables). Nous figurons également dans le classement des entreprises les plus vertes de la revue Newsweek, l'un des classements environnementaux d'entreprises les plus respectés, qui regroupe les 500 plus importantes sociétés ouvertes. Seule entreprise canadienne de télécommunications figurant dans cette liste, BCE y occupe le 110^e rang mondial et le 6^e rang pour le Canada.

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

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

Gérer notre empreinte carbone

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

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

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

Il existe un consensus scientifique sur le fait que les émissions de gaz à effet de serre, et plus particulièrement de dioxyde de carbone (CO₂), sont un facteur déterminant des changements climatiques. Nos infrastructures et installations vitales doivent fournir un environnement uniforme, sécurisé et fiable pour l'exploitation de nos réseaux et de notre infrastructure TI, et offrir un milieu de travail convenable à nos employés. Nos activités d'exploitation sont tributaires de la façon dont nous protégeons nos réseaux et nos autres infrastructures et installations contre les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre et les événements météorologiques violents, comme les tempêtes de verglas, de neige ou de vent, les inondations, les ouragans, les tsunamis et les tornades. Les scientifiques s'entendent généralement pour affirmer que les changements climatiques à l'échelle planétaire pourraient accroître certaines de ces menaces, y compris la fréquence et la gravité des phénomènes météorologiques.

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

Bell favorise l'innovation et l'entrepreneuriat par sa participation à des grappes de technologies propres telles qu'Écotech Québec, qui visent l'accélération du développement de technologies propres. Par ces partenariats, Bell souhaite soutenir l'innovation locale et créer des liens avec des entrepreneurs en technologies propres afin d'améliorer sa performance sur le plan environnemental. Bell donne l'exemple en faisant la démonstration, dans le cadre de ses propres activités d'exploitation, de quelques-unes des nombreuses façons pratiques par lesquelles les solutions de services d'affaires offrent des façons simples et intelligentes d'accroître la productivité tout en réduisant les coûts énergétiques et les émissions de GES. Nos initiatives comprennent :

- Virtualisation et informatique en nuage afin d'optimiser l'utilisation de l'espace, de l'énergie et des sources de refroidissement par le regroupement des serveurs et des unités de stockage
- Contrôles électroniques jumelés aux réseaux de communication afin de réduire la consommation d'énergie dans les immeubles
- Systèmes de télémétrie pour les véhicules afin de réduire la marche au ralenti des moteurs et d'optimiser les itinéraires des véhicules commerciaux
- Services de téléconférence qui réduisent les besoins de déplacements
- Réseaux sociaux pour faciliter le covoiturage et le partage de véhicules
- Produits virtuels (livres, journaux et magazines) et transactions électroniques.

Par exemple, 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.

Notre approche comprend également l'évaluation des risques et des occasions liés aux changements climatiques afin de tirer parti des produits et services de Bell pour réduire les émissions de carbone. Cela implique qu'on détermine l'effet potentiel des conditions météorologiques extrêmes sur nos activités en collaboration avec l'équipe Continuité des affaires afin d'évaluer les menaces, les vulnérabilités et les effets sur nos activités, et de mettre au point des plans d'atténuation des risques. Nous surveillons les projets de lois, de politiques et de règlements actuels et futurs portant sur les changements climatiques qui pourraient affecter l'entreprise, et présentons nos constatations deux fois par année au Comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité (CSSESS).

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

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

Nous mettons également en œuvre des mesures incitatives alignées sur nos objectifs environnementaux. Il en est résulté des succès mesurables. Par exemple, en 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.

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

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

ÉMISSIONS (2014-2015)

(KILOTONNES D'ÉQUIVALENT CO ₂)	DESCRIPTION DE LA PORTÉE	2015	2014	TENDANCE
Portée 1	Émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell	133,57	140,16	↓
Portée 2	Émissions indirectes associées à la consommation d'énergie achetée (électricité, chaleur, vapeur et refroidissement)	221,66	262,30	↓
Portée 3	Autres émissions de GES liées aux déplacements d'affaires du personnel de Bell	8,52	9,52	↓
Total		363,75	411,98	

CONSOMMATION D'ÉNERGIE EN 2015

	CONSOMMATION EN MWH ÉQUIVALENTS	CONSOMMATION EN GJ ÉQUIVALENTS
Carburant (portée 1)	536 997	1 933 033
Électricité (portée 2)	1 870 799	6 734 339
Total	2 407 796	8 667 372

Comme on l'a mentionné précédemment dans ce rapport (voir [page 13](#), Importance du modèle d'affaires), l'intégration verticale de Bell, qui englobe les activités d'installation et de construction souvent confiées en sous-traitance par d'autres entreprises de communications, affecte sa production d'émissions de GES de portée 1. De plus, nos émissions de portée 2 sont affectées par notre diversification dynamique dans la radiodiffusion et d'autres secteurs d'activité afin de soutenir notre croissance.

Comparée à 2014, l'empreinte carbone de Bell a diminué de 48,2 kilotonnes (12 %). La plus grande part de cette baisse est attribuable aux émissions de portée 2, qui ont diminué de 40,6 kilotonnes. La consommation d'électricité de Bell a augmenté, principalement en raison de la croissance de l'entreprise au cours des dernières années, et notamment de l'expansion de nos activités dans les services sur fil et sans fil, qui a eu une forte incidence sur notre consommation d'électricité. Cet accroissement a toutefois été entièrement compensé par la diminution importante des facteurs d'émission grâce à des sources d'énergie plus propres.

En ce qui a trait aux émissions de portée 1, nous avons réduit de 7 % la quantité de carburant que nous avons consommée grâce à différentes initiatives comme la mise en œuvre d'une politique anti-ralenti et le remplacement de 1 200 véhicules par des modèles plus récents offrant une meilleure efficacité énergétique. Cette réduction est également attribuable à d'autres facteurs, dont un hiver moins rigoureux. Globalement, cela nous a permis de réduire nos émissions de carbone de portée 1 de 6,6 kilotonnes. Nous avons aussi réduit nos émissions de portée 3 de 1,0 kilotonne par l'application de politiques d'entreprise et de mécanismes de contrôle qui limitent les déplacements et incitent nos employés à tirer parti de nos services de téléconférence et de vidéoconférence.

Effet de l'expansion des services sur fil

Une croissance importante des services sur fil a augmenté notre consommation d'électricité en 2015. Par exemple, nous avons étendu notre réseau, qui nous permet maintenant d'offrir des services de télévision IP dans 6,2 millions d'emplacements de clients. À la fin de 2015, nous comptons 1 182 791 abonnés aux services de télévision IP, soit une augmentation de 26,7 % par rapport à l'année précédente. De plus, nous exploitons le plus large éventail de centres d'hébergement de données au pays. Ces centres fournissent entre autres des services d'hébergement et d'informatique en nuage aux plus grandes organisations du pays ainsi que des outils de collaboration à distance comme la vidéoconférence et la téléconférence, des solutions qui gagnent en popularité auprès des organisations qui cherchent à améliorer leur productivité et à réduire leurs coûts. Bien que ces centres de données augmentent les besoins énergétiques de Bell, ils permettent aux clients de l'entreprise de réduire leur propre consommation d'énergie.

Effet de l'expansion des services sans fil

L'expansion des services sans fil a aussi accru notre consommation d'électricité en 2015 au fur et à mesure que nous augmentions la portée et la qualité de nos réseaux mobiles pour offrir nos services à un plus grand nombre de clients et répondre à la demande croissante de bande passante. Cet accroissement de la demande est attribuable à la multiplication des téléphones intelligents, qui permettent aux utilisateurs de naviguer sur Internet, de regarder la télévision et de participer aux réseaux sociaux à l'aide des services mobiles.

Nous étendons et améliorons constamment la portée et la qualité de nos réseaux mobiles afin de desservir un plus grand nombre de clients et de combler la demande croissante de bande passante.

Fait digne de mention, nous avons obtenu 36 % du total brut et 43 % du total net des nouvelles activations de services postpayés enregistrées par les trois plus importants fournisseurs de services sans fil au Canada. À la fin de l'année, 78 % de nos abonnés aux services postpayés utilisaient des téléphones intelligents, contre 76 % un an plus tôt, à la faveur de la poursuite de l'expansion rapide de notre technologie de réseau sans fil 4G LTE, qui rejoint 96 % de la population canadienne.

Énergie renouvelable

Au moins 53 %¹ des 1 870 799 MWh d'électricité que nous avons consommés en 2015 provenaient de sources renouvelables comme l'hydroélectricité et l'énergie éolienne, marémotrice et solaire. Là-dessus, l'hydroélectricité a compté pour 95 %.

Toujours en 2015, le réseau de Bell a aussi généré environ 450 000 kWh d'énergie renouvelable provenant de sources d'énergie éolienne et solaire. Nos 11 systèmes hybrides de piles solaires et de génératrices diesel installées sur nos territoires génèrent 80 000 kWh d'énergie renouvelable par année. Cela nous fait économiser 110 000 litres de diesel (soit environ 200 000 \$) et représente l'équivalent de 308 tonnes de CO₂.

1. *Calculs basés sur les données de 2013 relatives à l'électricité au Canada (sommaire et tableaux d'intensité) du Rapport d'inventaire national 1990-2014 publié le 14 avril 2016 sur le site Web de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques.*



Systèmes hybrides d'énergie éolienne et solaire de pointe de Windular à la station cellulaire de Bell au lac Nungesser, en Ontario.

Bell et Windular Research and Technologies se sont associées dans le cadre d'une initiative pilote constituant une première en Amérique du Nord pour installer les systèmes hybrides d'énergie éolienne et solaire de pointe de Windular à la station cellulaire de Bell au lac Nungesser, en Ontario. Ce site relie les collectivités du Nord, telles que Pikangikum, North Spirit Lake, Sachigo Lake et Muskrat Dam, à notre réseau. Il fournit aussi le service radio à partage de canaux de Bell Mobilité pour les initiatives de sécurité publique du gouvernement de l'Ontario.

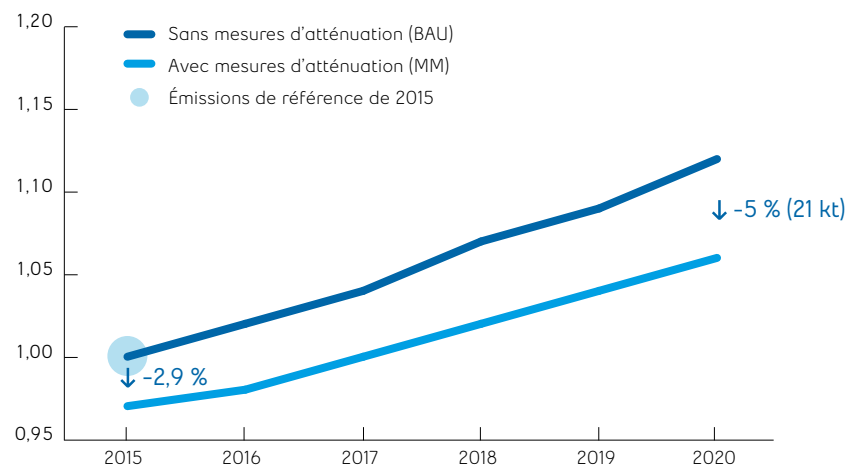
Le site Nungesser est la première installation de la technologie de Windular en Amérique du Nord et le deuxième du genre dans le monde, ce qui renforce le leadership de Bell dans le déploiement de technologies énergétiques renouvelables novatrices dans le secteur des télécoms.

Le site de Bell du lac Nungesser a toujours été alimenté par des génératrices diesel à cycle mixte. Le système hybride d'énergie renouvelable de Windular, qui remplace les génératrices diesel, utilise le vent et le soleil comme sources d'énergie principales pour charger les batteries du site. Cette initiative réduira le temps de fonctionnement des génératrices diesel, ce qui diminuera la consommation de carburant et les émissions de carbone. Nous estimons que le système pourrait couvrir la charge de 17 500 kWh du site tout en nous faisant économiser plus de 10 000 litres de carburant diesel par année.

Les résultats de ce projet pilote nous permettront d'évaluer le potentiel de cette nouvelle technologie pour fournir à long terme une énergie économique renouvelable pour alimenter nos tours autonomes qui desservent des communautés éloignées.

L'objectif d'économie d'énergie de Bell

RATIO D'ÉMISSIONS ANNUELLES PAR RAPPORT AU NIVEAU DE RÉFÉRENCE DE 2015



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

Il s'agit d'un projet ambitieux que nous prévoyons terminer en 2018. Entre-temps, Bell a l'intention de mettre en œuvre des mesures d'atténuation visant à diminuer sa consommation de carburant et d'énergie et à réduire l'intensité de ses émissions annuelles de gaz à effet de serre (GES) de 5 % par rapport aux niveaux d'exploitation habituels (*statu quo*) d'ici la fin de 2020. Cela équivaut à une réduction d'environ 21 kilotonnes d'équivalent CO₂ d'ici à 2020.

L'équipe Bell a fait d'importants progrès à ce chapitre depuis 2008. En réduisant la consommation d'électricité dans nos installations, en améliorant l'efficacité énergétique de notre parc de véhicules et en utilisant les services téléphoniques et les outils de téléconférence et de vidéoconférence pour restreindre nos déplacements, nous avons évité l'émission de plus de 54 kilotonnes d'équivalent CO₂ et économisé plus de 60 millions \$. Le tableau ci-dessous indique les économies cumulatives réalisées dans les trois domaines visés.

ÉCONOMIES, 2008-2015

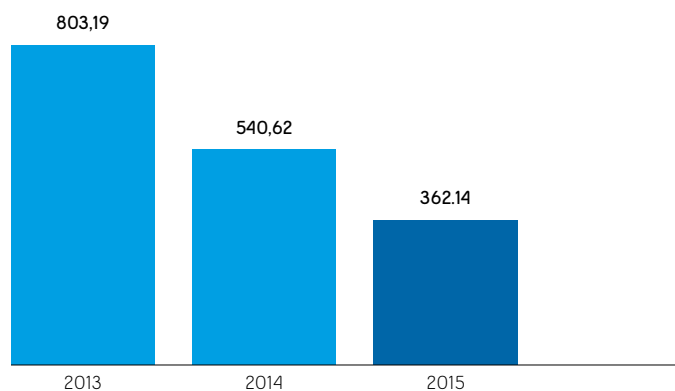
	ÉLECTRICITÉ	CARBURANT	DÉPLACEMENTS
Énergie	276,93 GWh	7,91 millions de litres	S. O.
Équivalents CO ₂	31,00 kilotonnes	18,60 kilotonnes	4,66 kilotonnes
Soit l'équivalent de...	l'électricité nécessaire pour alimenter 27 693 foyers pendant un an	143 788 pleins d'essence pour automobiles intermédiaires	7 247 vols en avion d'un bout à l'autre du Canada

Consciente de la nécessité d'avoir une bonne compréhension de l'empreinte carbone de ses activités, Bell a mis au point un indicateur pour mesurer l'intensité de sa consommation d'énergie (ICE)¹. Cet indicateur mesure la consommation d'électricité par unité d'utilisation du réseau et fait état d'une amélioration de 33 % sur un an rien qu'en 2015.

Quelle que soit la façon dont nous définissons notre cible ultime, le programme d'économie d'énergie de Bell est un facteur important dans l'atteinte de nos objectifs. Ce programme est axé sur trois domaines : nos installations, notre parc de véhicules et l'utilisation de la technologie pour limiter le nombre de déplacements. Il accroît aussi notre compétitivité sur le plan des coûts en contrebalançant l'augmentation des coûts énergétiques.

Même si notre empreinte carbone s'accroît, nous aidons les entreprises à réduire leurs besoins énergétiques, à diminuer leurs émissions et à hausser leur productivité en hébergeant leurs serveurs dans nos centres de données à haut rendement énergétique et en reliant leurs équipements à l'aide de nos services machine à machine (MàM). Les services MàM sont généralement utilisés pour optimiser la gestion des parcs de véhicules, la logistique, la distribution et les procédés de fabrication. Globalement, il en résulte une réduction nette de la charge en carbone de la planète. Pour plus de détails concernant l'effet des solutions de services d'affaires sur la réduction des émissions de carbone, veuillez consulter le [rapport SMARTer 2030](#).

ICE DE BELL (MWh/Po)²



1. Inclut les activités de Bell dans les provinces de l'Atlantique. À noter : les données pour 2013 et 2014 ont été rajustées par rapport aux données présentées auparavant afin d'inclure les activités antérieures de Bell Aliant
2. Intensité de consommation d'énergie (ICE) : électricité consommée (en MWh) divisée par l'utilisation du réseau (en pétaoctets). L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA) et les réseaux privés virtuels (RPV), les services de télé IP et l'interconnexion des réseaux. À noter : comme la méthodologie appliquée pour recueillir les données relatives à l'utilisation du réseau diffère entre les fournisseurs, l'ICE ne peut pas être directement utilisé pour comparer la performance des différents fournisseurs.

VIRTUALISATION

La virtualisation est une approche systématique visant à limiter l'empreinte carbone de nos centres de données en optimisant l'utilisation de l'espace, de l'énergie et des sources de refroidissement par le regroupement de serveurs et des capacités de stockage. En 2015, nous avons retiré l'équivalent de 918 dispositifs dans le cadre de ce programme. Par le regroupement et la virtualisation, nous avons optimisé 63 % de nos serveurs physiques, comparativement à 58 % à la fin de 2014. À la fin de 2015, 90 % des serveurs déployés dans notre architecture TI interne étaient virtuels. Cela nous a permis d'économiser environ 3 660 000 kWh, soit assez d'énergie pour chauffer 366 foyers pendant un an. La virtualisation nous a aussi permis de réduire nos émissions de GES de 558 tonnes.

SOLUTIONS DE CONFÉRENCE

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

Bell a déployé plus de 1 300 points d'extrémité VidéoZone spécialisés dans ses bureaux, de Vancouver à St. John's, dont plus de 700 qui ont été ajoutés en 2015.

La vidéoconférence est un outil qui connaît une croissance rapide : on l'utilise 11 fois plus souvent aujourd'hui qu'il y a à peine sept ans. En 2015, les membres de l'équipe Bell ont tenu 157 978 conférences VidéoZone. En supposant qu'une conférence vidéo sur dix permet d'éviter 750 \$ en frais de déplacement, la vidéoconférence, en combinaison avec d'autres facteurs, a permis à Bell d'économiser environ 12 millions \$ en 2014. Les membres de l'équipe Bell ont aussi tenu 988 707 conférences AudioZone l'an dernier, une hausse de 6 % par rapport à 2014.

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

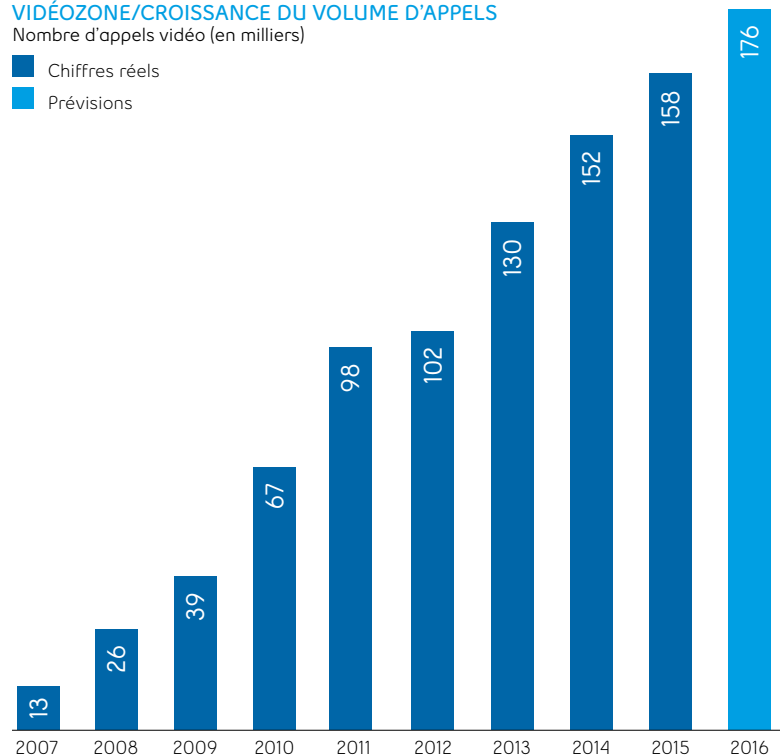
L'utilisation des solutions de conférence dépend de la nature variable des déplacements d'affaires, de l'accès à la technologie, particulièrement dans le cas de la vidéoconférence, et du niveau de compréhension de la technologie par les participants. Nous prévoyons toutefois que ce secteur poursuivra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

Pour en savoir plus sur les initiatives d'économie d'énergie de BCE, veuillez visiter notre [site Web](#).

VIDÉOZONE/CROISSANCE DU VOLUME D'APPELS

Nombre d'appels vidéo (en milliers)

■ Chiffres réels
■ Prévisions



Gestion des réservoirs de produits pétroliers

Les réservoirs de produits pétroliers de Bell jouent un rôle essentiel pour combler les besoins quotidiens de chauffage des installations et d'alimentation en carburant de son parc de véhicules. Ces réservoirs constituent aussi des actifs critiques lors de situations d'urgence comme la tempête de verglas de 1998, qui a causé des pannes de courant prolongées dans certains secteurs de la région de Montréal. Nos réservoirs de produits pétroliers sont hors sol ou souterrains. Les réservoirs hors sol sont préférables, car ils sont plus faciles à sécuriser et à inspecter.

Comme nous comprenons les risques environnementaux liés aux différents aspects de la manutention des produits pétroliers, nos normes relatives à ces réservoirs excèdent généralement les exigences réglementaires fédérales et provinciales qui s'appliquent à nos activités et, dans certains cas, surpassent également les exigences de certains États américains encadrant l'installation, l'exploitation et le retrait des réservoirs de produits pétroliers.

Des 2 900 réservoirs de produits pétroliers de Bell, 91 % sont hors sol. Nous gérons et surveillons nos réservoirs de produits pétroliers et l'équipement connexe afin d'en maintenir l'intégrité et de prévenir des déversements accidentels. Nous soumettons chaque réservoir à une inspection annuelle et effectuons des vérifications de conformité selon les exigences de la réglementation. En outre, notre plan rigoureux de gestion de l'équipement comprend les éléments suivants :

- Réduction du nombre de réservoirs et minimisation de l'installation de réservoirs souterrains
- Remplacement des réservoirs souterrains en acier par des réservoirs en fibre de verre à double paroi qui résistent à la corrosion
- Remplacement des réservoirs hors sol à paroi simple (d'une capacité supérieure à 4 000 litres et situés à l'extérieur des immeubles) par des réservoirs à double paroi
- Application rigoureuse du programme d'inspection de l'équipement.

Nous exécutons un plan pluriannuel de remplacement ou de mise à niveau de tous nos réservoirs dans le cadre duquel chaque citerne est évaluée en fonction d'une grille de risques et est remplacée ou mise à niveau selon le niveau de priorité déterminé à l'aide de cette grille.

Gestion des déchets

Évitement de l'enfouissement des rebuts

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

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

Afin de limiter au maximum la quantité de déchets qu'elle destine aux sites d'enfouissement, Bell a mis sur pied plusieurs programmes pour réduire, réutiliser, recycler ou utiliser comme substituts de combustibles fossiles les produits et matières dont elle a besoin pour ses activités.

En 2015, nous avons réduit de 2,2 points de pourcentage la quantité de rebuts destinés aux sites d'enfouissement, pour porter à 71,6 % la proportion de nos rebuts qui ont échappé à l'enfouissement. Nous y sommes parvenus grâce à l'expansion des services, aux efforts de nos employés pour trier les déchets dans nos immeubles administratifs et en augmentant le taux de récupération des produits utilisés par nos clients.

Notre objectif général pour 2016 est de sensibiliser davantage les gens dans chacune des fonctions qui génèrent des matières résiduelles. Nous allons aussi analyser notre programme de récupération de l'exploitation afin de repérer des occasions d'améliorer l'efficacité et de faciliter le tri des déchets par les employés. De plus, nous améliorerons les services de recyclage et de compostage dans 25 immeubles administratifs afin de réduire encore les quantités de déchets destinés à l'enfouissement.

Il y a trois décennies, nous avons mis sur pied un programme visant à réutiliser et à recycler notre équipement réseau, y compris les câbles de télécommunications, les terminaux, les poteaux, les tourets de câble et les palettes en bois. Nous dotons maintenant tous nos centres de travail de bacs de recyclage dans lesquels les matériaux sont accumulés, puis expédiés directement à nos partenaires de recyclage. En 2015, les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 65 % de tous les déchets générés par Bell. Nous avons évité l'enfouissement de 71 % de ces déchets. Nos immeubles administratifs ont produit 24 % de la totalité de nos déchets en 2015. Nous avons évité l'enfouissement de 61 % de ces matières.

Nous avons noté une augmentation du taux d'évitement d'enfouissement, principalement attribuable à l'accroissement du nombre de projets d'enlèvement de batteries, qui sont constituées de matières recyclables à 100 %. Les câbles de fibre optique, qui ne peuvent pas être recyclés ni réutilisés à l'heure actuelle, représentent encore un défi. Nous poursuivons notre recherche de partenaires afin d'explorer des façons de valoriser ces matières. Lorsque nous avons défini notre objectif d'éviter l'enfouissement de 75 % de nos déchets d'ici 2016, nous avons tenu compte du nombre et du type d'activités réalisées dans le cadre de projets du réseau. La récupération dépend toutefois de la génération de déchets, elle-même tributaire du nombre de projets que nous exécutons dans l'année. Même si nous sommes conscients qu'il est préférable de produire moins de déchets, nous reconnaissons aussi que le type de déchets que nous générons a une incidence sur l'évitement de l'enfouissement.

GESTION DES DÉCHETS (2014-2015)

FONCTION	BELL 2015 ¹			BELL 2014		
	RECYCLAGE ET VALORISATION (TONNES MÉTRIQUES)	ENFOUISSEMENT (TONNES MÉTRIQUES)	Taux d'évitement d'enfouissement %	RECYCLAGE ET VALORISATION (TONNES MÉTRIQUES)	ENFOUISSEMENT (TONNES MÉTRIQUES)	Taux d'évitement d'enfouissement %
Bureaux	3 660	2 377	61 %	2 954	2 479	54 %
Exploitation	11 586	4 819	71 %	12 539	5 278	70 %
Clientèle	2 936	0	100 %	2 105	0	100 %
Total	18 182	7 195	71,6 %	17 599	7 757	69,4 %

1. Pour 2015, seulement les récepteurs télé, les modems et les batteries plomb-acide sont compris dans les données sur les déchets résultant des activités de Bell dans la région Atlantique. Nous prévoyons intégrer les autres catégories de déchets du Canada atlantique en 2016.

En 2015, nous avons concentré nos efforts sur la réduction des emballages des récepteurs de télévision. Dans le cas de deux modèles, représentant environ 3 900 unités, Bell a cessé d'expédier une boîte de carton et deux blocs de protection en styromousse, ce qui a permis de réduire considérablement la quantité de déchets. Au total, cette initiative a permis d'économiser 1 638 kg de carton ondulé et 1 354 kg de styromousse.

ÉCONOMIES PROVENANT DE NOUVELLES INITIATIVES DE RÉDUCTION DES EMBALLAGES (2015)

PRODUIT	POIDS INITIAL DE CARTON (G)	NOMBRE D'UNITÉS EXPÉDIÉES SANS BOÎTE NI BLOC DE PROTECTION EN 2015	RÉDUCTION TOTALE DU POIDS – CARTON (KG)	POIDS DES BLOCS DE PROTECTION EN STYROMOUSSE (G)	NOMBRE DE BLOCS DE PROTECTION SUPPRIMÉS	RÉDUCTION TOTALE DU POIDS – STYROMOUSSE (KG)
Récepteurs de télé par satellite modèle 5900	432	2 500	1 080	198	2	990
Récepteurs de télé par satellite modèle 9242	431	1 400	603	130	2	364
Total			1 683			1 354

Pour plus de détails sur la gestion des déchets chez BCE, veuillez visiter notre [site Web](#).

Gestion écologique des appareils électroniques

RÉCUPÉRATION DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES UTILISÉS PAR LES CLIENTS (2014-2015)

ÉLÉMENT	TENDANCE	QUANTITÉ RECUEILLIE 2015	QUANTITÉ RECUEILLIE 2014 ¹
Nombre d'appareils électroniques récupérés (unités)			
Récepteurs télé	↑	1 010 000	932 000
Modems	↑	925 000	807 000
Téléphones mobiles	↓	210 000	248 000
Téléphones filaires	↓	10 800	15 000
Total (unités)	↑	2 155 800	2 002 000
Poids des piles et accessoires récupérés (tonnes)			
Piles	↑	19,93	19,59
Accessoires	↑	4,05	1,89
Total (tonnes)	↑	23,98	21,48

1. Les données pour 2014 ont été rajustées par rapport aux données publiées précédemment afin d'inclure l'ancien secteur Bell Aliant.

Bell offre à ses clients des programmes visant à les aider à protéger l'environnement en leur facilitant le recyclage de produits comme les téléphones mobiles, les modems Bell Internet et les récepteurs Bell Télé. En 2015, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 900 tonnes de matériel électronique.


Bell récupère les téléphones mobiles dans le cadre de deux programmes complémentaires : le programme d'échange de téléphones et le programme **Le bac Bell**. Le programme Le bac Bell, lancé en 2003 et offert dans les magasins Bell et Virgin Mobile de même que chez les détaillants La Source participants, a été le premier programme pancanadien établi par une entreprise pour la collecte de téléphones mobiles en vue de leur réutilisation et de leur recyclage. Bell remet le produit net du programme Le bac Bell à l'**Association canadienne pour la santé mentale** (ACSM), un partenaire de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause. Les programmes d'échange de téléphones et Le bac Bell ont évité l'enfouissement de près de 210 000 téléphones en 2015, pour un total de plus de 1,8 million de téléphones mobiles et de 125 tonnes de piles et d'accessoires depuis 2003.

De plus, Bell participe aux programmes provinciaux de recyclage d'autres types de produits électroniques, comme les tablettes, les casques, les téléviseurs et les ordinateurs. Pour en savoir plus sur ces programmes, visitez la page Bell.ca/recyclage de notre site Web. En 2015, Bell a récupéré près de 925 000 modems et plus de 1 million de récepteurs de télévision. Les résultats de la récupération sont difficiles à prévoir et à contrôler, car ils dépendent du rythme auquel les clients remplacent leurs appareils par des modèles plus récents. La récupération dépend souvent du niveau d'activité économique : durant les périodes de récession, les gens sont moins enclins à renouveler leurs appareils et à s'abonner à de nouveaux forfaits. Elle est également liée au comportement des clients. Une étude de l'**ACTS** montre que 40 % des Canadiens rangent leurs anciens appareils lorsqu'ils font l'acquisition de nouveaux téléphones mobiles. Puisque la décision d'un client de retourner un appareil et le moment où il le fait sont indépendants de notre volonté, nous continuons d'évaluer comment nous pouvons fixer des indicateurs de rendement raisonnables et réalisables compte tenu du peu de contrôle que nous avons sur le comportement du public.

Autres programmes environnementaux

Cette section présente une vue détaillée des enjeux environnementaux prioritaires, mais notre système de gestion environnementale (SGE) englobe de nombreux autres programmes. Veuillez vous reporter à notre site Web pour obtenir plus de renseignements sur les **incidents environnementaux**, notre **stratégie immobilière durable** et les **événements liés au parc immobilier**, la **facturation électronique**, la **biodiversité et son intégration** dans l'environnement physique, notre **parc de véhicules**, les **halocarbures** et l'**eau**.

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

A close-up photograph of a person's hand pointing at a line graph displayed on a tablet. The graph shows a fluctuating line with a general upward trend, set against a blue grid background. The person is wearing a light blue shirt. The overall scene is brightly lit, with a soft focus on the background.

Bell relie
les Canadiens
entre eux depuis
136 ans

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

ÉCONOMIE
ET SOCIÉTÉ

Contribuer à la croissance de l'économie du Canada

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.

Afin d'assurer la prospérité à long terme du pays, tous les Canadiens doivent pouvoir accéder à des réseaux à large bande modernes

Une infrastructure moderne

Afin d'assurer la prospérité à long terme du pays, tous les Canadiens doivent pouvoir accéder à des réseaux à large bande moderne. Cette infrastructure vitale du 21^e siècle soutient les économies numérique, de l'information et de la connaissance du Canada qui créent des emplois bien rémunérés et hautement qualifiés pour fournir aux Canadiens un accès aux nouvelles technologies et à d'autres applications en ligne novatrices. Les technologies de l'information et des communications (TIC) constitueront un facteur critique pour la croissance économique au cours des prochaines années. Le Conseil des technologies de l'information et des communications a conclu qu'« il est essentiel d'investir dans l'économie du savoir et de créer un environnement propice à l'innovation », parce que « les innovations dans le secteur des TIC permettent aux organisations, dans tous les secteurs de l'économie, d'augmenter la productivité, de réduire les coûts d'exploitation, et d'augmenter les possibilités d'affaires. »¹

Un écosystème numérique robuste

Les technologies numériques constituent des éléments clés de tout programme d'innovation national. Les investissements de Bell en infrastructure réseau et en services de communications novateurs stimulent la croissance de fournisseurs canadiens de services d'affaires et d'autres fournisseurs. Les fournisseurs de services d'affaires au Canada ajoutent environ 74 milliards \$ au PIB du pays et soutiennent plus de 877 000 emplois. De plus, la croissance du nombre d'emplois liés aux technologies numériques a été plus de quatre fois plus importante que celle de l'économie en général au cours des deux dernières années.² Les achats de plusieurs milliards de dollars que Bell effectue chaque année auprès de milliers de fournisseurs représentent un facteur fondamental de la robustesse de l'écosystème numérique.

Les entreprises canadiennes, y compris les petites et moyennes entreprises, peuvent également mettre à profit la puissance de la meilleure infrastructure à large bande fournie par Bell afin d'accroître la compétitivité à l'échelle mondiale de l'ensemble de l'économie canadienne. L'infrastructure à large bande évoluée de Bell fournit aux Canadiens une base robuste et dynamique pour participer à une économie mondiale prospère à l'avenir et y devenir des chefs de file.

La croissance du nombre d'emplois liés aux technologies numériques a été plus de quatre fois plus importante que celle de l'économie en général au cours des deux dernières années.

INFORMATION FINANCIÈRE

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	2015	2014
Produits d'exploitation	21 514	21 042
Coûts d'exploitation	12 963	12 739
Salaires, et impôts et avantages connexes	4 224	4 351
Paiements aux fournisseurs de capitaux (dividendes aux porteurs d'actions ordinaires de BCE et paiements d'intérêts)	3 080	2 800
Impôt sur le résultat payé	672	743
Dépenses d'investissement	3 626	3 717

1. Conseil des technologies de l'information et des communications, Renforcement de l'avantage numérique du Canada : Moniteur trimestriel de l'économie numérique du Canada, été 2015.
2. Conseil des technologies de l'information et des communications

Construction de nouveaux réseaux

En 2015, nos investissements en immobilisations de plus de 3,6 milliards \$ ont mis les réseaux optiques à large bande à la portée d'un plus grand nombre de Canadiens et ont fourni à des millions d'entre eux un accès aux débits les plus rapides sur réseaux sans fil 4G LTE d'un océan à l'autre. Les investissements réalisés par Bell sont supérieurs à ceux de toutes les autres entreprises de communications au Canada et excèdent ceux de toutes les autres entreprises canadiennes, à l'exception des plus importantes sociétés du secteur de l'énergie dans l'ouest du Canada. La plus grande partie des investissements de Bell est consacrée à l'expansion et à l'amélioration de nos réseaux optiques et sans fil à large bande de pointe, qui sont à la base des services que nos clients désirent et dont ils ont besoin, depuis la télé IP ou l'accès Internet haute vitesse jusqu'aux services de données mobiles.

Création d'emplois

La construction d'infrastructures réseau crée des emplois. Une étude a montré qu'un investissement de 1 \$ dans nos réseaux engendre une activité économique d'une valeur supérieure à 1 \$, parce qu'« en plus de créer des emplois directs dans des secteurs tels que la construction et le déploiement de réseaux, [ces investissements] engendrent des emplois indirects dans des secteurs en amont, et même dans des industries sans lien. »¹ Par exemple, on prévoit que le déploiement planifié de nouveaux réseaux optiques de Bell dans trois villes seulement – Toronto, Québec et Halifax – créera plus de 4 500 emplois directs chez Bell et ses fournisseurs. Sur le plan de l'économie générale, le déploiement dans la région de Toronto pourrait soutenir jusqu'à 19 000 emplois.² Ces déploiements de réseaux, qui figurent parmi les plus importants projets d'infrastructure qui seront entrepris au pays, s'étaleront sur plusieurs années et seront financés exclusivement par des investissements privés de plusieurs milliards de dollars.

Nos nouveaux réseaux optiques

Alors que notre réseau de fibre optique large bande permettait déjà d'offrir des services Internet ultrarapides et les services de télévision les plus novateurs, nous avons lancé en 2015 les services Fibe Gigabit et FibreOP Gigabit, qui offrent des débits Internet parmi les plus rapides en Amérique du Nord. Selon un rapport commandé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), le niveau de performance de la fibre optique jusqu'au domicile et jusqu'à l'entreprise est supérieur à celui de toutes les autres technologies

filaires. Ce rapport indique également que les connexions optiques jusqu'au domicile du type mis en œuvre par Bell offrent le meilleur service Internet au Canada.³

Le déploiement de notre réseau de fibre optique jusqu'au domicile et jusqu'à l'entreprise à Toronto constitue le plus important projet d'expansion des infrastructures jamais réalisé par Bell. De par sa zone de couverture, le réseau Fibe Gigabit de Bell, accessible à plus de 2,2 millions de foyers au Québec, en Ontario et au Canada atlantique, est déjà le plus vaste réseau gigabit au pays. Le réseau connaît une croissance rapide et devrait s'étendre à plus de 3 millions de foyers et d'entreprises d'ici la fin de 2016.

Les nouveaux réseaux optiques offrent de multiples avantages. En plus de livrer la meilleure expérience en ligne, les réseaux de fibre optique forment l'infrastructure la plus fiable et la plus résiliente et stimulent l'innovation et la créativité sur les plans des services publics et privés, de l'éducation à la santé en passant par le divertissement, tout en attirant les capitaux, les talents, les jeunes et les professionnels. Leur déploiement engendre de nouvelles possibilités de télétravail.

Amélioration des services sans fil

Nous continuons aussi de réaliser d'importants investissements dans notre réseau sans fil. En 2015, nous avons acquis auprès du gouvernement fédéral des licences d'exploitation du spectre AWS-3 d'une valeur de 500 millions \$ dans des marchés urbains et ruraux clés. Nous avons aussi accru nos actifs dans la bande de 2 500 MHz pour offrir des services dans des communautés plus petites et dans des secteurs ruraux. Bell a investi un total de 7 milliards \$ dans le spectre et de nouveaux réseaux mobiles depuis 2006.

À l'heure actuelle, la norme 4G LTE représente l'étalon dans le domaine des technologies sans fil partout dans le monde. Lors de sa troisième revue annuelle des réseaux sans fil canadiens, le magazine PCMag a classé notre réseau mobile comme étant le plus rapide au pays et dans plus de provinces que les réseaux de tous nos concurrents. Selon les essais réalisés par PCMag, notre réseau LTE « permet d'offrir des vitesses qui laissent les télécommunicateurs américains loin derrière » lorsqu'il est utilisé avec les plus récents téléphones intelligents.

Au début de 2015, nous avons ajouté 120 autres petites communautés du Québec et de l'Ontario à la zone de couverture de notre réseau sans fil 4G LTE. Nous avons effectué cette expansion dans la poursuite de notre objectif visant à étendre les services 4G LTE aux petites villes, aux communautés rurales et aux endroits éloignés de toutes les régions du Canada, y compris les régions nordiques.

1. Singer, H., « *Economic Impact of FTTH Deployment in Toronto* »

2. *Ibid.*

3. SamKnows, « *Analyse SamKnows du rendement de large bande au Canada – octobre & novembre 2015* ».

Notre réseau LTE rejoint déjà 96 % de la population canadienne, et nous prévoyons poursuivre l'expansion de notre réseau dans les plus petites communautés pour étendre notre zone de couverture afin qu'elle englobe cette année plus de 98 % des Canadiens.

En 2015, nous avons réalisé une autre **première** nord-américaine avec le lancement de notre service LTE Advanced (LTE-A) tribande, qui permet de porter les vitesses théoriques de téléchargement à 335 Mbit/s. Avec le service tribande, la technologie LTE-A peut prendre en charge la vidéo HD en continu ainsi que des outils d'affaires complexes et de vidéoconférence ne présentant virtuellement aucun temps d'attente. Bell prévoit qu'environ 75 % de la population canadienne aura accès à son réseau LTE-A d'ici la fin de 2016.

Le secteur canadien des services sans fil offre d'importants avantages à l'ensemble de l'économie. En 2014, l'industrie du sans-fil au Canada a réalisé des investissements en immobilisations de 2,7 milliards \$ et généré des revenus de 45,6 milliards \$. Ce secteur a aussi fourni une contribution de 23,5 milliards \$ au PIB canadien et soutenu plus de 134 000 emplois équivalents à plein temps.¹

Comblent les besoins de données

Les efforts d'innovation et d'investissement de Bell permettent aux Canadiens de disposer des meilleurs produits et services de communications qui soient, non seulement pour les servir personnellement, mais aussi comme moteurs du progrès économique. Nous continuons d'offrir une gamme toujours plus vaste de produits et de services pour les organisations de toutes tailles. Nous poursuivons également nos investissements dans le plus vaste réseau de centres de données au Canada. Ces centres fournissent aux entreprises et aux gouvernements des solutions d'hébergement et d'informatique en nuage qui leur permettent d'éviter les coûts élevés d'entretien à l'interne de ces installations spécialisées et complexes.

Bell reconnaît que les entreprises et les gouvernements canadiens doivent pouvoir compter sur des réseaux sûrs et sécurisés. C'est pourquoi elle a cofondé l'**Échange canadien de menaces cybernétiques** (ECMC) en 2015 en collaboration avec neuf autres grandes entreprises du Canada. L'ECMC est un organisme sans but lucratif financé par ses membres qui regroupe des entreprises privées et des organisations multinationales faisant affaire au Canada. Il fournira un aperçu actuel et ciblé des événements liés à la cybersécurité pouvant avoir une incidence sur les entreprises canadiennes, ainsi que des options d'atténuation et des outils pour contrer ou éliminer les menaces détectées.²

Améliorer les services dans le Nord du Canada

Northwestel fournit des services à 96 communautés dans la région la plus distante et la plus accidentée du Canada. Elle offre une gamme complète de solutions vocales, vidéo et de données à des clients résidentiels et d'affaires dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, au Yukon, dans le Nord de la Colombie-Britannique et à High Level, en Alberta.



En 2013, Northwestel a entrepris la réalisation d'un plan de modernisation sur plusieurs années afin de mettre à niveau ses services de télécommunications et de fournir pour la première fois un accès à des vitesses supérieures, à de nouvelles fonctions et à un meilleur service.

La réalisation de ce plan – la plus ambitieuse expansion des technologies de communications jamais entreprise dans le Nord du Canada – nous permettra d'étendre la zone de couverture du service Internet haute vitesse et d'offrir des vitesses plus élevées dans des communautés desservies par les réseaux terrestres de l'entreprise. Northwestel poursuit également sa collaboration avec Bell Mobilité afin d'accroître la disponibilité du service sans fil 4G. Par conséquent, plus de

60 communautés et environ 90 % de la population du Nord du Canada ont maintenant accès à des réseaux 4G pour effectuer des appels, échanger des messages texte, naviguer sur Internet et transmettre et recevoir des données. Nous améliorons aussi considérablement notre infrastructure de réseau fédérateur en réalisant des investissements pour augmenter la capacité des routes optiques et des installations de communications par faisceaux hertziens.



Une station de service cellulaire 4G installée en 2014 à Wrigley.

1. Nordicité, « *The Benefits of the Wireless Telecommunications Industry to the Canadian Economy in 2014* », document préparé par l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), 14 juillet 2015
2. Échange canadien de menaces cybernétiques, <https://cctx.ca/faq2/?lang=fr>.

Stimuler l'innovation par la recherche et le développement

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

Ces investissements nous permettent de continuer de fournir à nos clients les produits et services les plus récents, qui se comparent à ce qui se fait de mieux dans le monde.

À titre d'exemple du large impact de nos investissements en R et D, citons notre participation à Enstream Inc., une coentreprise fondée avec Telus Corporation et Rogers. Enstream offre des services de gestion de cartes sécurisés aux émetteurs de cartes de crédit VISA et MasterCard et de cartes de débit à l'aide d'éléments SIM sécurisés sur les téléphones de Bell Mobilité. La Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC), la Caisse centrale Desjardins (Desjardins), TD Canada Trust et, depuis peu, la Banque de Nouvelle-Écosse (Banque Scotia) utilisent tous ces services. Durant l'été, nous avons lancé suretap, un système de paiement qui consiste en un portefeuille mobile ouvert utilisant des cartes SIM NFC. L'application suretap, qui prend en charge 40 cartes de paiement et plus de 30 marques de cartes-cadeaux, est maintenant offerte sur plus de 90 % des appareils Android et BlackBerry vendus.

Comme Research Infosource Inc. l'indique dans ses classements annuels en matière de R et D, Bell a investi 546 millions \$ en R et D au Canada en 2014 afin de développer les réseaux à large bande les plus performants au pays ainsi que de nouveaux services mobiles, de télévision et Internet. Ces investissements nous situent au premier rang dans le secteur des communications et au quatrième rang tous secteurs confondus pour les dépenses en R et D effectuées par toutes les entreprises privées au Canada.¹ Voir www.researchinfosource.com.

Investir dans le contenu canadien

En plus de réaliser des investissements dans notre infrastructure réseau et nos services, nous apportons des contributions considérables à l'industrie canadienne de la radiodiffusion par l'intermédiaire des activités de Bell Média et de Bell Télé. Rien qu'en 2015, nos dépenses liées au contenu canadien se sont élevées à environ 1 milliard \$.

Ces contributions soutiennent le travail de comédiens, réalisateurs, producteurs, techniciens, concepteurs et vedettes d'antenne canadiens, ainsi que de plusieurs autres personnes et fournisseurs qui prennent part aux processus de production, de distribution et de mise en ondes. En parallèle, elles aident à s'assurer que le contenu canadien destiné à la télévision, à la radio et à la diffusion en ligne atteigne les auditoires locaux, nationaux et internationaux.

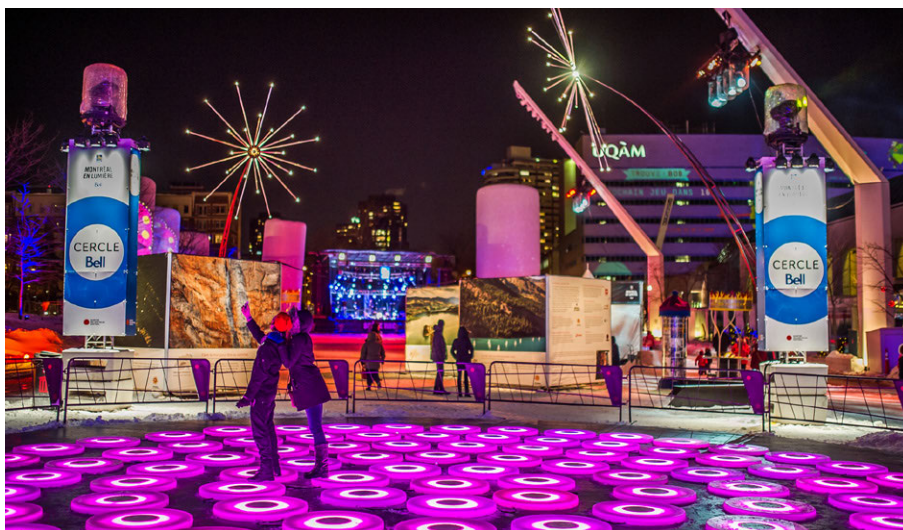
Bell est fière d'être associée à certains des principaux événements du secteur des arts et du divertissement au Canada, afin de contribuer à procurer des avantages économiques et sociaux indirects aux personnes et aux communautés. Par exemple, dans le cadre du volet apprentissage du [Festival international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

De même, le [Festival International de Jazz de Montréal](#) non seulement permet à la communauté d'entendre des musiciens de talent, mais génère aussi des retombées de près de 100 millions \$ provenant en bonne partie des dépenses de touristes venus assister au plus grand festival de jazz festival au monde, selon le Livre Guinness des records. Ce montant comprend des revenus fiscaux d'environ 20 millions \$ par année pour les gouvernements fédéral et provincial. De plus, le festival crée environ 2 000 emplois directs.

1. Les montants des investissements en recherche et développement sont déclarés annuellement à la fin de l'été. Ils sont toujours décalés d'un an par rapport au reste des données.

Bell est également partenaire du [Festival d'été de Québec](#), un événement sans but lucratif qui se déroule pendant 11 jours et qui offre de la musique pour tous les goûts sur 10 scènes réparties dans la ville. Cet événement rapporte plus de 25 millions \$ en valeur ajoutée à la ville de Québec. Nous soutenons également le [Festival Montréal en Lumière](#), l'un des plus importants festivals d'hiver au monde, qui attire chaque année plus de 1,3 million de visiteurs à Montréal, dont 12 % proviennent de l'extérieur de la région locale et 35 % de l'étranger. Le Festival crée 396 emplois à plein temps et génère un impact économique évalué à 18,9 millions \$.

Nous commanditons aussi les [Francofolies de Montréal](#), le plus important festival musical francophone au monde, avec plus d'un million de festivaliers et des retombées économiques de 10,8 millions \$, y compris la création de 217 emplois équivalents à plein temps. Parmi les festivaliers, on compte 8,5 % de touristes provenant de l'extérieur de la région locale et 42 % d'autres pays que le Canada.



Benoît Rousseau, photographe

Festival Montréal en lumière



Dominique Viau, photographe

Francofolies de Montréal

Une [étude](#) commanditée par Festivals et événements majeurs du Canada (FEEM) a montré que 15 des plus importants festivals et événements sans but lucratif du Canada ont apporté une contribution de 650 millions \$ au PIB et aux économies locales, et soutenu plus de 15 600 emplois à plein temps. Ces 15 événements génèrent chaque année un impact économique évalué à 1,1 milliard \$. Les auteurs de l'analyse ont aussi évalué que les dépenses liées à ces événements ont produit des recettes fiscales d'environ 260 millions \$ pour les trois paliers gouvernementaux. Les festivals sont non seulement des moteurs économiques de premier plan, mais ils jouent aussi un rôle important dans le renforcement des communautés tout en générant plusieurs milliards de dollars de dépenses de consommation et en augmentant considérablement les recettes fiscales des gouvernements municipaux, provinciaux et fédéral. C'est pourquoi l'entreprise maintient une présence dans les plus importants festivals partout au pays.

Contributions directes de BCE

À tous points de vue, Bell apporte une contribution majeure à la prospérité économique du Canada. En 2015, cette contribution à l'économie canadienne s'est élevée à environ 22 milliards \$. Celle-ci comprend 8 milliards \$ pour l'achat de biens et services, 3,9 milliards \$ en taxes et impôts perçus et versés, et près de 3,7 milliards \$ en dépenses d'investissement, sans compter les 500 millions \$ que nous avons investis pour acquérir des fréquences sans fil lors d'enchères tenues par le gouvernement fédéral. Nous avons également soutenu le contenu canadien en investissant 1 milliard \$ et stimulé l'innovation en consacrant 546 millions \$ à la recherche et au développement. De plus, notre succès et notre croissance continus produisent un effet de levier considérable en soutenant directement environ 50 000 emplois de grande valeur au sein des entreprises du groupe BCE, ce qui injecte approximativement 4,2 milliards \$ dans l'économie chaque année au chapitre des salaires et des avantages sociaux.

Des avantages pour les actionnaires canadiens

BCE est l'une des entreprises comptant le plus grand nombre d'actionnaires au Canada. Nos actionnaires comprennent plusieurs milliers d'investisseurs individuels de même que tous les grands régimes de retraite.

Grâce à notre gestion fiscale prudente et à notre succès continu au niveau opérationnel et sur les marchés, nous offrons d'excellents dividendes et une croissance continue de la valeur des actions. Depuis 2008, nous avons augmenté 12 fois le dividende de nos actions ordinaires, ce qui représente une hausse totale du dividende de 87 %. Le rendement total pour l'actionnaire a augmenté de 208 % depuis 2008.^{1,2}

De plus, nos programmes d'avantages sociaux font en sorte que les membres de l'équipe ont toutes les occasions de se doter d'un plan assurant leur sécurité financière. Nous avons accumulé plus de 19 milliards \$ dans les différents régimes de retraite que nous offrons à nos employés et retraités, y compris un montant supplémentaire de 250 millions \$ alloué au régime de retraite à prestations déterminées en 2015.

Notre modèle d'affaires clair et robuste témoigne de notre stratégie prudente sur les marchés des capitaux, de notre solide bilan et de nos cotes de crédit, qui rendent nos titres attrayants pour les investisseurs. Notre structure de capital et notre solide position de liquidité nous procurent de bonnes assises et une grande souplesse financière. Nous restons en position avantageuse pour continuer d'être l'un des principaux contributeurs à la vigueur de l'économie canadienne dans son ensemble.

Pour en savoir plus sur notre performance financière, veuillez consulter notre [rapport annuel](#).

Notre engagement pour améliorer la société

Depuis plus de 136 ans, Bell prend part aux initiatives sociales dans toutes les régions où l'entreprise exerce des activités. Par exemple, c'est avec diligence que nous dialoguons avec les communautés affectées lorsque nous érigeons de nouvelles tours de communications; nous nous assurons que nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement s'engagent à respecter nos normes élevées relatives à la conduite éthique des affaires et nous appuyons les projets fédéraux, provinciaux et municipaux qui contribuent à l'ensemble de la société canadienne.

Santé et sécurité et sans-fil

Bell reconnaît que certains groupes peuvent s'inquiéter des effets potentiels à long terme des réseaux de communications et des appareils sans fil sur la santé. Au Canada, la responsabilité de l'établissement des normes de sécurité relatives aux signaux hertziens relève des ministères fédéraux de la Santé et de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (ISDE). Dans le cadre de la révision périodique de ses normes, Santé Canada a publié une

version révisée et plus rigoureuse des lignes directrices du Code de sécurité 6. Tous les sites de services sans fil, de radiodiffusion et de communications radio de Bell respectent ou excèdent déjà ces nouvelles exigences. De même, tous les fabricants d'appareils sans fil offerts par Bell soumettent leurs produits à des essais afin de s'assurer qu'ils sont conformes à l'ensemble des directives et des règlements en vigueur. Pour en savoir plus sur les fournisseurs, voir ci-dessous.

Bell Mobilité est également membre de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), qui assure une veille de la recherche scientifique réalisée à l'échelle mondiale en matière de technologies mobiles. Nous rencontrons régulièrement d'autres entreprises de télécommunications dans le cadre de groupes de travail de l'ACTS afin d'examiner les problèmes éventuels, dans le but, par exemple, de répondre aux préoccupations des communautés quant à l'emplacement des nouveaux sites de télécommunications, à mesure que nous développons nos réseaux pour répondre aux besoins de couverture ou de capacité. Avant d'entreprendre toute acquisition de terrain

1. En supposant le réinvestissement des dividendes
2. Rendement total depuis la fin de 2008, l'année où Bell a mis en œuvre sa stratégie de transformation.

pour un nouveau site de tour, Bell cherche à placer les antennes sur des structures existantes telles que des édifices en hauteur et des tours qui existent déjà, là où c'est techniquement possible. Bell se conforme entièrement aux directives du ministère de l'ISDE en matière de consultations publiques et municipales énoncées dans la politique CPC-2-0-03, 5^e édition, Systèmes d'antennes de radiocommunications et de radiodiffusion.

Avant de faire l'acquisition d'une propriété pour un nouveau site de télécommunications, Bell collabore avec les autorités de la communauté afin de déterminer les préférences locales et de passer en revue les protocoles établis. Nous entretenons des dialogues fructueux avec les municipalités, les organismes provinciaux et fédéraux ainsi qu'avec les Premières Nations et les communautés métis et inuites afin d'apaiser les préoccupations locales concernant l'emplacement, l'exploitation et la conception des tours. Nous menons aussi des consultations publiques exhaustives concernant les sites proposés d'antennes sans fil. Bell organise régulièrement des journées d'accueil, des réunions publiques et des consultations écrites dans des communautés partout au pays pour fournir des renseignements et comprendre les points de vue locaux sur les sites proposés d'installation de tours.

Gérer la chaîne d'approvisionnement

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

Nous faisons affaire avec un nombre limité de fabricants de tels produits, dont certains dominent le marché mondial. En raison de la multiplication des mécanismes d'approvisionnement et de distribution à l'échelle mondiale dans l'industrie des solutions de services d'affaires, les entreprises de ce secteur doivent être au fait des problèmes environnementaux et liés aux droits de la personne pouvant survenir dans leur chaîne d'approvisionnement.

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

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

RESPONSABILITÉ DES FOURNISSEURS

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

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

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

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

CONTRÔLE PRÉALABLE DES PRODUITS

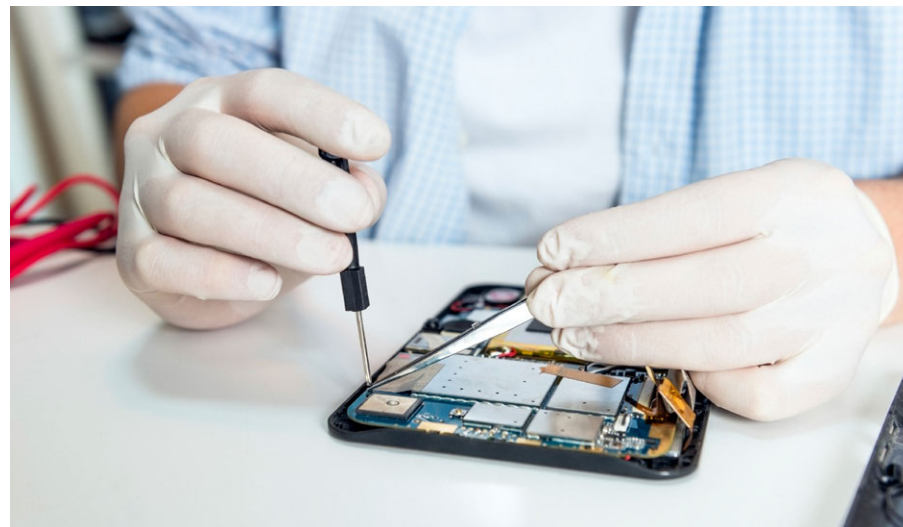
Au-delà de l'approche fournisseur à l'égard des pratiques d'affaires responsables, nous nous attardons aussi à des produits particuliers par l'intermédiaire de notre programme d'application de critères écoresponsables. Nos récepteurs Télé Fibe et nos modems sont homologués **ENERGY STAR**, un programme volontaire gouvernement-entreprises qui garantit que les produits atteignent un niveau supérieur d'efficacité énergétique. Les unités d'affaires de Bell continuent d'appliquer les mêmes critères de responsabilité pour le choix de nouveaux fournisseurs de modems et de récepteurs.

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

En 2015, nous avons ajouté à nos modèles de contrats les critères de développement durable que nous avons établis concernant les matériaux d'emballage des biens matériels que nous revendons aux clients ou que nous utilisons à l'interne. Nous avons aussi établi des critères concernant les ordinateurs portatifs qui seront ajoutés aux modèles de contrats en 2016. Pour les contrats existants, les critères seront intégrés dans le cadre du processus normal de renouvellement.

MINÉRAIS DE CONFLIT

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



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

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

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

Électrification des transports

L'utilisation de véhicules à essence ou diesel pour se rendre au travail ou accomplir ses tâches contribue à augmenter l'empreinte carbone du Canada et produit un effet néfaste sur la qualité de l'air extérieur. Dans la version la plus récente de sa stratégie de développement durable, le gouvernement fédéral s'est engagé à réduire les émissions totales de gaz à effet de serre du Canada de 17 % d'ici 2020, et de 30 % d'ici 2030, par rapport aux niveaux d'émissions enregistrés en 2005.¹

Les données probantes indiquent que l'alimentation électrique des véhicules contribue considérablement à l'atteinte de ces objectifs. Par exemple, le secteur des transports au Québec a produit à lui seul 81,2 millions de tonnes de GES en 2013², soit plus de GES que tout autre secteur. Le remplacement de seulement un million de voitures à moteur à explosion par des voitures électriques réduirait de 3,4 millions de tonnes les émissions annuelles de GES.



Dans le cadre du programme « Branché au travail » parrainé par le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN), nous avons installé 42 bornes de recharge à l'intention des véhicules de nos employés dans les immeubles de Bell au Québec.

En 2011, le gouvernement du Québec a désigné l'électrification des transports comme un élément majeur de sa politique et a renouvelé son engagement en 2015.³ Dans son plan d'action 2015-2020, le gouvernement s'est donné pour objectif d'atteindre 100 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables immatriculés au Québec d'ici 2020.

Bell s'est engagée à soutenir le gouvernement. Dans le cadre du programme « Branché au travail » parrainé par le [ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles](#) (MERN), nous avons installé 42 bornes de recharge à l'intention des véhicules de nos employés dans les immeubles de Bell au Québec.

Les bornes de recharge utilisent la technologie de communication machine à machine (MàM) de Bell Mobilité, et sont offertes sans frais aux membres de l'équipe Bell.

Nous avons installé six bornes dans la région de Québec et 36 dans la région métropolitaine de Montréal, ce qui appuie la réalisation d'un autre objectif gouvernemental visant à faire de Montréal une « cité de l'électromobilité ».

Pour un avenir meilleur

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

1. http://www.fsds-sfdd.ca/index_fr.html#/fr/detail/all/sector:Transportation
2. <http://www.mdelcc.gouv.qc.ca/changements/ges/2013/Inventaire1990-2013.pdf>
3. <http://www.transportselectriques.gouv.qc.ca/fr/plan-daction/>

Prix et reconnaissance

BCE est reconnue par plusieurs grands indices en investissements durables

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Bell est reconnue pour sa performance environnementale. Bell a été la première entreprise de télécommunications au Canada à avoir obtenu la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale.



ISO 14001:2004
EMS 545955



INVESTISSEMENT RESPONSABLE

Bell est reconnue pour être un bon placement, tant dans les secteurs financiers traditionnels que socialement responsables. Bell est intégrée à plusieurs indices d'investissements socialement responsables et fait partie de plus de 60 fonds de placement respectant des critères liés à la responsabilité sociale et environnementale.



FTSE4Good



JANTZI SOCIAL INDEX



rated by
oekom | e|s|e|a|r|c|h



ETHIBEL
EXCELLENCE



RESPONSABILITÉ SOCIALE

Bell est reconnue comme un excellent endroit où travailler. En 2013, nous avons également reçu plusieurs prix pour nos programmes de stage en entreprise.



2014
Palmarès des
100
meilleurs
employeurs



Les meilleurs employeurs de Montréal
2016



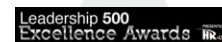
LES 50 MEILLEURES
ENTREPRISES CITOYENNES



TOP 50
Socially Responsible Corporations - 2014
MACLEAN'S SUSTAINABILITY



CAREER EDGE
1000
INTERNSHIP
Bell



Leadership 500
Excellence Awards



Campus
Recruiting Program of the Year
2015



Achievers 50
Most Engaged Workplaces 2015

BONNE GOUVERNANCE

Notre conseil d'administration a été reconnu pour son excellente gouvernance et pour son leadership en responsabilité sociale d'entreprise.





Écrivez-nous à responsabilite@bell.ca et dites-nous ce que vous pensez de ce rapport et du développement durable à Bell.

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

MARQUES DE COMMERCE

Les marques de commerce suivantes, citées et utilisées dans le présent rapport appartiennent à, ou sont utilisées sous licence par, BCE Inc., ses filiales, ses partenariats, ses entreprises associées ou autres entités dans lesquelles nous détenons une participation. BCE est une marque de commerce de BCE Inc.; Aliant, Bell, Bell Canada, Bell Centre, Bell Internet, Bell Lightbox, Bell Media, Bell Mobilité, Bell Télé, Fibe, FibreOP et Cause Pour La Cause sont des marques de commerce de Bell Canada; Astral, Astral Media, Astral Media Affichage, BNN, Canal D, Canal Vie, CTV, CTV News Channel, MUCH, Super Écran, Space et M The Movie Network sont des marques de commerce de Bell Média Inc.; CraveTV est une marque de commerce de 7680155 Canada Inc. (une filiale de Bell Média Inc.); Discovery est une marque de commerce de Discovery Communications, LLC; Expertech est une marque de commerce de Expertech Network Installation Inc.; EZ Rock est une marque de commerce de Bell Média Radio S.E.N.C.; Glentel, La Cabine T Sans Fil, Sans Fil etc. et Wave Sans Fil sont des marques de commerce de Glentel Inc.; HBO Canada est une marque de commerce de Home Box Office Inc.; iHeart Radio est une marque de commerce de iHM Identity, Inc.; MLSE, Toronto FC, Toronto Maple Leafs, Toronto Marlies et Toronto Raptors sont des marques de commerce de Maple Leaf Sports & Entertainment Partnership; Montréal Canadiens est une marque de commerce de Le Club de Hockey Canadien, Inc.; A & Dessin est une marque de commerce de Argonauts Holdings Limited Partnership; MTV est une marque de commerce de Viacom International Inc.; NorthwesTel est une marque de commerce de Norouestel Inc.; Q9 est une marque de commerce de Q9 Networks Inc.; Showtime & Dessin est une marque de commerce de Showtime Networks Inc.; Télébec est une marque de commerce de Télébec, Société en commandite; La Source est une marque de commerce de La Source (Bell) Électronique Inc.; TSN et RDS sont des marques de commerce de The Sports Network Inc.; Virgin Mobile et Virgin Radio sont des marques de commerce de Virgin Enterprises Limited.

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

© BCE Inc., 2016. Tous droits réservés.