

# Créer de meilleures expériences



# Aperçu de BCE



MEMBRES DE L'ÉQUIPE

## Meilleur employeur

L'un des meilleurs employeurs Pro-Famille au Canada selon Mediacorp

## Prix spécial

Lauréat du prix spécial pour la responsabilité sociale en matière de recrutement de TalentEgg pour la 2<sup>e</sup> année consécutive

**9 300**

Plus de 9 300 nouveaux membres embauchés dans notre équipe

**78%**

Près de huit membres de l'équipe sur dix ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell



CLIENTS

**22 millions**

Plus de 22 millions de connexions d'abonnés à l'ensemble de nos services

**4 milliards \$**

Investissements approximatifs de 4 milliards \$ incluant entre autres, les infrastructures de communications et la construction de nouveaux réseaux

**19,5 millions**

19,5 millions de transactions effectuées par les clients par l'entremise des options libre-service

**Numéro 1**

Pour la 4<sup>e</sup> fois en 5 ans, Virgin Mobile Canada s'est classée au premier rang pour le taux global de satisfaction à l'égard du service à la clientèle dans l'étude de J.D. Power 2019, sur le service à la clientèle des services sans fil



ENVIRONNEMENT

## Respect de l'environnement

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

**67 kilotonnes**

Nous avons évité l'émission de plus de 67 kilotonnes de CO<sub>2</sub>e<sup>2</sup>

**10 millions**

Récupération de presque 10 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés depuis 2016

**93**

Les membres de l'équipe Bell ont accès à un réseau de 93 bornes de recharge de véhicules électriques dans les immeubles de Bell



COMMUNAUTÉ, ÉCONOMIE ET SOCIÉTÉ

**108 415 135 \$**

L'engagement de Bell Cause pour la cause envers la santé mentale des Canadiens a atteint 108 415 135 \$<sup>1</sup>

**500 millions \$**

Bell investit plus de 500 millions \$ par année dans la recherche et le développement

**250 000**

Nous avons étendu la couverture de notre service Internet résidentiel sans fil à environ 250 000 emplacements dans 226 collectivités rurales

**94%**

Le réseau LTE Advanced est offert à 94 % de la population canadienne

1. Suite à la Journée Bell Cause pour la cause, le 29 janvier 2020

2. CO<sub>2</sub>e = équivalent en dioxyde de carbone.

# Chef de file du secteur des communications au Canada depuis 1880, Bell atteint continuellement les plus hauts niveaux de gouvernance d'entreprise, ce qui a de quoi rendre fiers nos clients, nos investisseurs, nos communautés et notre équipe.

Nous continuons de repousser les limites de l'investissement et de l'innovation au Canada en alignant nos critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) sur l'objectif clair de Bell – transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde – et sur les six impératifs stratégiques qui orientent nos décisions d'affaires :

- Bâtir les meilleurs réseaux
- Accélérer la croissance grâce à des services innovateurs
- Offrir le contenu le plus captivant
- Promouvoir l'expérience client
- Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace
- Investir dans notre équipe et soutenir son engagement

En gérant notre entreprise de manière responsable, éthique et avant-gardiste, nous aidons le Canada à bâtir un avenir sain et durable, créons des dizaines de milliers d'emplois enrichissants pour les Canadiens et apportons une grande contribution sociale et économique aux communautés partout au pays.

Bell fournit aux consommateurs, aux entreprises et aux gouvernements canadiens des services Internet, sans fil, de médias et d'autres services de communications qui comptent parmi les plus évolués au monde. Nous en adhérons à des politiques et des lignes directrices claires qui définissent, mesurent et s'appuient sur nos actions en tant qu'entreprise citoyenne de premier plan dans le secteur clé des communications au Canada.

## Faire face à la COVID-19

Lorsque la crise de la COVID-19 a éclaté en 2020, les réseaux et les services de Bell ont permis à des millions de Canadiens de travailler et de poursuivre leurs études de la maison, de rester informés, de se divertir et de garder le contact avec leur famille, leur communauté, leurs amis et leurs collègues.

Guidée par trois principes opérationnels clés durant la crise – faire en sorte que les Canadiens restent branchés et informés; mettre la priorité sur la santé et la sécurité du public, de nos clients et de notre équipe; et soutenir nos clients et les communautés – Bell a aidé les entreprises et les gouvernements à poursuivre leurs activités et a assuré l'accès aux services de communications dont les services essentiels, comme les hôpitaux et les fournisseurs de soins de santé, ont besoin pour affronter la crise.



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

Nous avons accéléré les investissements dans la capacité, la fiabilité et la redondance des réseaux pour répondre à la hausse de la demande, annulé les frais de dépassement sur les forfaits Internet résidentiels et les frais d'itinérance, et fourni du contenu télévisuel gratuit, comme des émissions familiales, de nouvelles et de divertissement, à nos clients partout au Canada.

Nous avons également permis à des milliers de membres de l'équipe Bell de faire du télétravail et lancé des programmes novateurs pour assurer la sécurité de nos clients et de nos équipes, tels que le programme d'auto-installation et de réparations assistées qui permet aux techniciens d'offrir du soutien aux clients par communication vocale et liens vidéo.

Tout au long de la crise, nous avons apporté notre soutien à nos communautés en augmentant le financement de Bell Cause pour la cause de cinq millions de dollars destiné aux travailleurs de première ligne, aux jeunes et aux familles; en faisant des dons à Jeunesse, J'écoute et à la Croix-Rouge canadienne; en offrant gratuitement des milliers de téléphones intelligents de Bell Mobilité et d'autres services à des hôpitaux, à des refuges et à d'autres établissements des services essentiels; et en tirant parti des plateformes de Bell Média pour amasser des fonds au profit de causes importantes, comme Banques alimentaires Canada.

### Renforcer les communautés canadiennes

L'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause continue de créer un changement positif dans la vie d'innombrables Canadiens dans des centaines de communautés partout au pays.

Le 29 janvier 2020, la Journée annuelle Bell Cause pour la cause avait pour thème « En santé mentale, tous les gestes comptent » et invitait les gens au Canada et partout dans le monde à trouver de nouvelles façons de contribuer à un changement positif. Après avoir déjà dépassé notre engagement initial de 100 millions \$ lors de cette journée en 2019, nous avons annoncé cette année le prolongement de l'initiative pour cinq ans et augmenté notre engagement total à 150 millions \$. Notre financement d'urgence pendant la crise de COVID-19 a bonifié cet engagement de 5 millions \$.

Incluant nos initiatives en santé mentale et d'autres initiatives, Bell a versé plus de 29,5 millions \$ sous forme d'investissements dans la communauté en 2019, et les membres de notre équipe et les retraités de Bell ont fait des dons de plus de 2,5 millions \$ et cumulé plus de 109 000 heures de bénévolat dans le cadre de diverses activités communautaires.

Parallèlement, nous avons poursuivi le déploiement de nos connexions à large bande entièrement optiques, les meilleures du secteur, dans les grands centres urbains, pour desservir au total 53 % des foyers et des entreprises. Nous avons aussi étendu l'accessibilité de notre service Internet résidentiel sans fil novateur à 250 000 foyers dans des petites villes et des communautés rurales (auxquels se sont ajoutés 137 000 foyers dans des zones rurales à la fin d'avril 2020, suite à l'accélération du déploiement de ce service en raison de la COVID-19).

En 2019, nous avons également accru la portée de notre excellent réseau sans fil LTE-Advanced et nous rejoignons maintenant 94 % de la population canadienne. Nous informons les Canadiens où qu'ils soient grâce à nos services de nouvelles nationales et locales de pointe, nous continuons le développement et la production de contenu canadien populaire et offrons des plateformes numériques comme Crave et iHeartRadio qui enrichissent la vie des Canadiens partout au pays.

### Protéger l'environnement

Notre programme de protection de l'environnement, qui fait partie intégrante de notre entreprise, et ce depuis très longtemps, est géré avec diligence pour respecter la réglementation environnementale, voire surpasser les exigences, et pour promouvoir le processus d'amélioration continu que nos clients, les membres de notre équipe et nos actionnaires attendent de nous.

En 2019, Bell a été nommée parmi les employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada pour la troisième année d'affilée, dans le cadre du programme des 100 meilleurs employeurs du Canada. Cette marque de reconnaissance souligne notre engagement à réduire notre empreinte environnementale, notre leadership dans la mise en place d'un système de gestion et de revue environnementale doté de la certification

ISO 14001:2015 et le succès de nos initiatives en cours en matière de réduction des déchets et d'économie d'énergie. Fait important, nous avons conservé notre certification ISO 14001 depuis 2009, année où nous sommes devenus la première entreprise de communications canadienne à l'avoir obtenue. Cette année, nous comptons faire auditer notre système de gestion de l'énergie en vue d'obtenir la certification ISO 50001, ce qui ferait de Bell la première entreprise de communications à obtenir cette certification au Canada.

En plus d'avoir reçu les plus hautes distinctions en matière de développement durable pour bon nombre de nos immeubles, comme en témoignent les certifications LEED et BOMA BEST de plusieurs de nos immeubles, nous avons fait de grandes économies d'énergie et réduit les émissions de gaz à effet de serre (GES) associés, en augmentant l'efficacité de nos installations, en réduisant notre consommation de carburant et en utilisant notamment la vidéoconférence au lieu des déplacements d'affaires.

Les efforts déployés dans les immeubles de Bell pour économiser l'énergie, en plus des gains d'efficacité de nos réseaux, ont généré des économies importantes en 2019, la consommation d'électricité ayant été réduite de plus de 20 000 mégawattheures. La consommation de carburant de notre parc de véhicules a également diminué de plus de 300 000 litres grâce à la modernisation de notre flotte, dont l'ajout de véhicules hybrides et électriques.

Les avantages environnementaux de nos produits et services permettent aussi à nos clients de réduire leur empreinte carbone. Par exemple, l'étude la plus récente analysant l'incidence de nos technologies sur les émissions de GES a révélé que nos clients ont collectivement réduit leur empreinte carbone d'au moins 885 kilotonnes en un an, soit la quantité d'électricité utilisée par 250 000 foyers pendant une année.

Notre excellente performance par rapport aux indices de développement durable, comme Ethibel et FTSE4Good, témoigne de l'efficacité de notre système de gestion environnementale, de nos mesures d'économie d'énergie et de nos initiatives de réduction des déchets.

## Rendre l'équipe de Bell encore plus forte

Le leadership en santé mentale, tout comme la création et la promotion d'une culture d'inclusion et de haute performance sont des pierres angulaires d'un des impératifs stratégiques de Bell, celui d'investir dans son équipe et de soutenir son engagement. Nous nous efforçons d'offrir un milieu de travail sain et sécuritaire où les membres de l'équipe se sentent valorisés et respectés, où on accorde une grande valeur à la diversité et où le développement des compétences et des talents est encouragé par des programmes de formation continue et des occasions de carrière.

Notre environnement de travail inclusif, équitable et accessible nous a valu une place dans le palmarès des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada selon Mediacorp en 2019, une reconnaissance dont nous sommes très fiers, et nous faisons toujours partie des meilleurs employeurs au Canada et à Montréal, où se situe notre siège social depuis 1880. Notre appui à la parité en milieu de travail a également été souligné par la Certification Parité, niveau or, que nous avons reçue pour la deuxième année d'affilée de La Gouvernance au Féminin.

Les initiatives de Bell en diversité reflètent les communautés dans lesquelles nous sommes présents, pensons par exemple au Conseil du leadership en matière de diversité composé de membres de la haute direction et aux groupes de ressources dirigés par les

employés, comme le réseau Les femmes chez Bell, le réseau pour les employés LGBT de Bell et le réseau des professionnels noirs de Bell. Chacun de ces groupes favorise le réseautage, le mentorat et le développement professionnel. Nous sommes aussi fiers d'être membre du Club 30 % et signataire de l'Accord Catalyst 2022, qui vise à augmenter le pourcentage de femmes au sein des conseils d'administration des entreprises canadiennes à 30 % d'ici 2022.

En 2019, Bell a enrichi les options de congé de maternité et de congé parental, ce qui facilite la conciliation travail-famille pour les membres de l'équipe. Au début de l'année 2020, nous avons également dévoilé notre nouvelle politique de travail souple visant à faciliter l'équilibre entre les engagements professionnels et personnels, et un nouveau programme de soins de santé virtuel en ligne qui offre un accès gratuit et confidentiel à des professionnels de la santé.

Nous adoptons les meilleures pratiques dans toutes les sphères d'activités de notre entreprise grâce à notre leadership en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle. Nous appliquons diverses normes internationales, comme le Pacte mondial des Nations unies (PMNU) – un ensemble de principes universels relatifs à des enjeux touchant le travail, les droits de la personne, l'environnement et la lutte contre la corruption – et nos principes de gouvernance d'entreprise sont la pierre angulaire de notre succès.

Ces accomplissements témoignent de notre engagement en matière de responsabilité d'entreprise, dont nous sommes très fiers. Beau temps mauvais temps, nous avons été là pour nos clients, nos actionnaires, notre équipe et nos communautés. Nous continuons sans cesse d'encourager les changements environnementaux positifs, d'aider les communautés à devenir plus fortes, et de promouvoir l'inclusion sociale, la diversité et la santé mentale. Nous gardons aussi le cap sur notre stratégie, en faisant preuve de responsabilité et de rigueur et en faisant croître notre entreprise, mais aussi l'économie canadienne dans son ensemble.

Dans la poursuite de notre objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, nous continuons de respecter constamment les plus hautes normes de responsabilité d'entreprise, fiers de perpétuer cette longue tradition.



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

## À propos de ce rapport

BCE publie chaque année un rapport sur la responsabilité d'entreprise. Ce rapport annuel, que nous publions pour la 27<sup>e</sup> année, porte sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) qui comptent le plus pour nos parties prenantes et notre entreprise. Il présente une vue d'ensemble de notre stratégie de développement durable, notamment un sommaire des progrès que nous avons réalisés en vue de l'atteinte de nos objectifs à court, moyen et long terme en ce qui concerne les membres de l'équipe, les clients, l'environnement et la société. Conjugué à l'information et aux documents disponibles dans la section Responsabilité du [site Web de BCE](#), le présent document donne une image complète de notre performance et de nos programmes en matière de responsabilité d'entreprise. GRI 102-54

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



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL



## Avis concernant les déclarations prospectives

Certaines déclarations faites dans le présent rapport constituent des déclarations prospectives. Celles-ci comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos perspectives commerciales, nos objectifs, nos plans et nos priorités stratégiques, notamment nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise (qui incluent, sans s'y limiter, nos objectifs en ce qui concerne la diversité, l'économie d'énergie, la réduction des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement, la récupération des déchets électroniques, notre investissement communautaire, notre leadership en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle, et la réduction du niveau de nos émissions de gaz à effet de serre), nos plans pour le déploiement de réseaux et nos dépenses d'investissement, les résultats qui devraient en découler, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Habituellement, les termes comme hypothèse, but, orientation, objectif, perspective, plan, stratégie, cible et d'autres expressions semblables, ainsi que les temps et les modes comme le futur et le conditionnel de certains verbes tels que viser, s'attendre à, croire, chercher à et aspirer à, permettent de repérer les déclarations prospectives. Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux dispositions refuges prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

Les déclarations prospectives, du fait même de leur nature, font l'objet de risques et d'incertitudes intrinsèques et reposent sur plusieurs hypothèses, tant générales que particulières, donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives et que nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Ces déclarations ne représentent pas une garantie de la performance ni des événements futurs, et nous mettons en garde le lecteur contre le risque que représente le fait de s'appuyer sur ces déclarations prospectives. Reportez-vous au rapport de gestion annuel 2018 de BCE, daté du 7 mars 2019 (inclus dans le rapport annuel 2018 de BCE) ainsi qu'au rapport de gestion du premier trimestre 2019 de BCE daté du 1<sup>er</sup> mai 2019 et au communiqué de presse de BCE daté du 2 mai 2019 annonçant les résultats du premier trimestre de 2019, ces documents étant déposés par BCE auprès des autorités des provinces canadiennes en valeurs mobilières (disponibles à Sedar.com) et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponibles à SEC.gov), pour une description de certains risques et certaines hypothèses qui pourraient faire que les résultats ou événements réels diffèrent sensiblement de nos attentes exprimées ou sous-entendues dans les déclarations prospectives contenues dans le présent rapport. Ces documents sont également disponibles sur [BCE.ca](#).

Les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 5 juin 2020 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois applicables en matière de valeurs mobilières l'exigent, nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à réviser les déclarations prospectives figurant dans le présent rapport, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs, ni pour toute autre raison. Sauf indication contraire de la part de BCE, les déclarations prospectives ne tiennent pas compte de l'effet potentiel d'éléments exceptionnels ni de cessions, de monétisations, de fusions, d'acquisitions, d'autres regroupements d'entreprises ou d'autres transactions qui pourraient être annoncés ou survenir après le 5 juin 2020. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend des faits particuliers à chacun d'eux. Nous ne pouvons donc décrire de manière significative l'incidence prévue ni la présenter de la même façon que les risques connus touchant nos activités.

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

## Publics cibles

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

## Format

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

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

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

## Période et champ organisationnel du rapport

GRI 102-2, 102-50

À moins d'indication contraire, le présent rapport vise la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019 et les données sont valables en date du 31 décembre 2019. Les données contenues dans le présent rapport s'appliquent au groupe d'entreprises BCE, collectivement désignées dans ce rapport par « BCE », « Bell », « Bell Canada », « nous » ou « l'entreprise ». Les entreprises du groupe BCE sont celles sur lesquelles nous exerçons un contrôle serré sur les plans financiers et de la gestion. Sauf mention contraire, le présent rapport ne comprend pas les données de Quantrics Enterprises Inc. (Quantrics).

Le 24 juillet 2019, Bell Média a annoncé qu'elle avait conclu une entente avec les actionnaires du Groupe V Média pour l'acquisition du réseau de télé généraliste V et de ses actifs numériques, dont le service de vidéo sur demande (VSD) soutenu par la publicité, Noovo.ca. La clôture de la transaction a eu lieu en mai 2020. Le présent rapport ne comprend pas les données du réseau de télé V ni du service Noovo.ca ainsi que d'autres actifs numériques.

## Principaux changements depuis le dernier rapport

GRI 102-10, 102-48, 102-49, 102-53

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

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

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

### Nouvel objectif, nouveaux impératifs stratégiques et promotions au sein de l'équipe de haute direction

En tant que nouveau président et chef de la direction, Mirko Bibic a dévoilé en janvier 2020, les impératifs stratégiques mis à jour de BCE à l'appui de notre nouvel objectif, qui est de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. Ces impératifs stratégiques prennent appui sur les forces établies de Bell en matière de réseaux, d'innovation sur le plan des services et de création de contenu, permettant à l'entreprise d'assurer une croissance continue et un leadership en matière d'innovation dans un marché des communications en constante évolution.

1. Bâtir les meilleurs réseaux
2. Accélérer la croissance grâce à des services innovateurs
3. Offrir le contenu le plus captivant
4. Promouvoir l'expérience client
5. Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace
6. Investir dans notre équipe et soutenir son engagement

### Colonne lien entre les facteurs ESG et la rémunération dans le tableau des indicateurs de performance clés (IPC)

Nous avons ajouté le lien entre les facteurs ESG et la rémunération dans le tableau des IPC pour aider les lecteurs à repérer rapidement les questions prioritaires qui sont liées à la rémunération des dirigeants. Pour en savoir plus sur le lien entre les facteurs ESG et la rémunération, veuillez consulter la section [Gouvernance et gestion du risque](#) du présent rapport.

### Données retraitées sur les déchets électroniques

Le nombre de téléphones mobiles récupérés en 2016, 2017 et 2018 a été retraité pour corriger le fait que certains appareils étaient comptés en double selon les méthodes précédentes. Ce retraitement s'est traduit par une diminution de 2 % pour les années 2016 à 2018.

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

Nous sommes fiers d'annoncer qu'à la fin de 2019, nous avons dépassé notre cible pour 2020 de quatre points de pourcentage, le ratio entre nos émissions de GES et notre utilisation du réseau ayant baissé de 79 % par rapport à 2014. Nous nous sommes donc fixé un nouvel objectif à court terme pour la fin de l'année 2021.

### Stratégie relative aux changements climatiques

Nous avons étoffé l'explication de notre [stratégie relative aux changements climatiques](#).

### Tableau sommaire

En dernier lieu, cette année nous avons ajouté un sommaire des données qui contient les données comparables de nos cinq derniers rapports sur la responsabilité d'entreprise. Ce document est accessible à partir de notre [site Web](#).



## Contenu, collecte et vérification des données

Nous examinons chaque année le contenu et la présentation du rapport afin d'améliorer constamment nos processus et nos méthodes de production de rapports sur la responsabilité d'entreprise.

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

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

Comme il est mentionné plus haut, cette année nous avons ajouté un tableur sommaire qui contient les données comparables de nos cinq derniers rapports. Ce document est accessible à partir de notre [site Web](#).

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

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

Le contenu du présent rapport a été examiné et approuvé par le comité consultatif sur la responsabilité d'entreprise, qui réunit les directeurs, les vice-présidents ainsi que le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux.

## Commentaires

Nous cherchons toujours des moyens d'améliorer notre rapport sur la responsabilité d'entreprise et nous acceptons avec plaisir vos commentaires et suggestions.

Veuillez envoyer vos questions ou commentaires à [responsabilite@bell.ca](mailto:responsabilite@bell.ca). GRI 102-53

## Qui nous sommes

Fondée à Montréal en 1880, Bell est la plus grande entreprise de communications du Canada. Elle offre un large éventail d'innovations en matière de services aux consommateurs, aux entreprises et aux gouvernements partout au Canada, notamment le réseau LTE Advanced, Internet et Télé Fibe, le service Internet résidentiel sans fil, des services d'informatique en nuage et d'hébergement de données, des services voix et collaboration sur IP, les voitures connectées, les villes intelligentes et l'Internet des objets. Les actions de BCE sont inscrites à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York (TSX, NYSE : BCE). GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

Nos résultats sont présentés selon trois secteurs : Services sans fil de Bell, Services sur fil de Bell et Bell Média.

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

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

Bell Média fournit des services de télé généraliste, spécialisée et payante, des services de diffusion en continu, de médias numériques, de radiodiffusion ainsi que des services d'affichage extérieur à des clients à l'échelle nationale partout au Canada.



Son vaste réseau de détaillants Bell, Virgin Mobile, Lucky Mobile et La Source fait aussi de BCE l'un des plus importants détaillants au Canada.

Nous détenons également des participations dans un certain nombre d'actifs, notamment :

- une participation indirecte de 28 % dans Maple Leaf Sports & Entertainment Ltd. (MLSE);
- une participation indirecte de 50 % dans Glentel Inc. (Glentel);

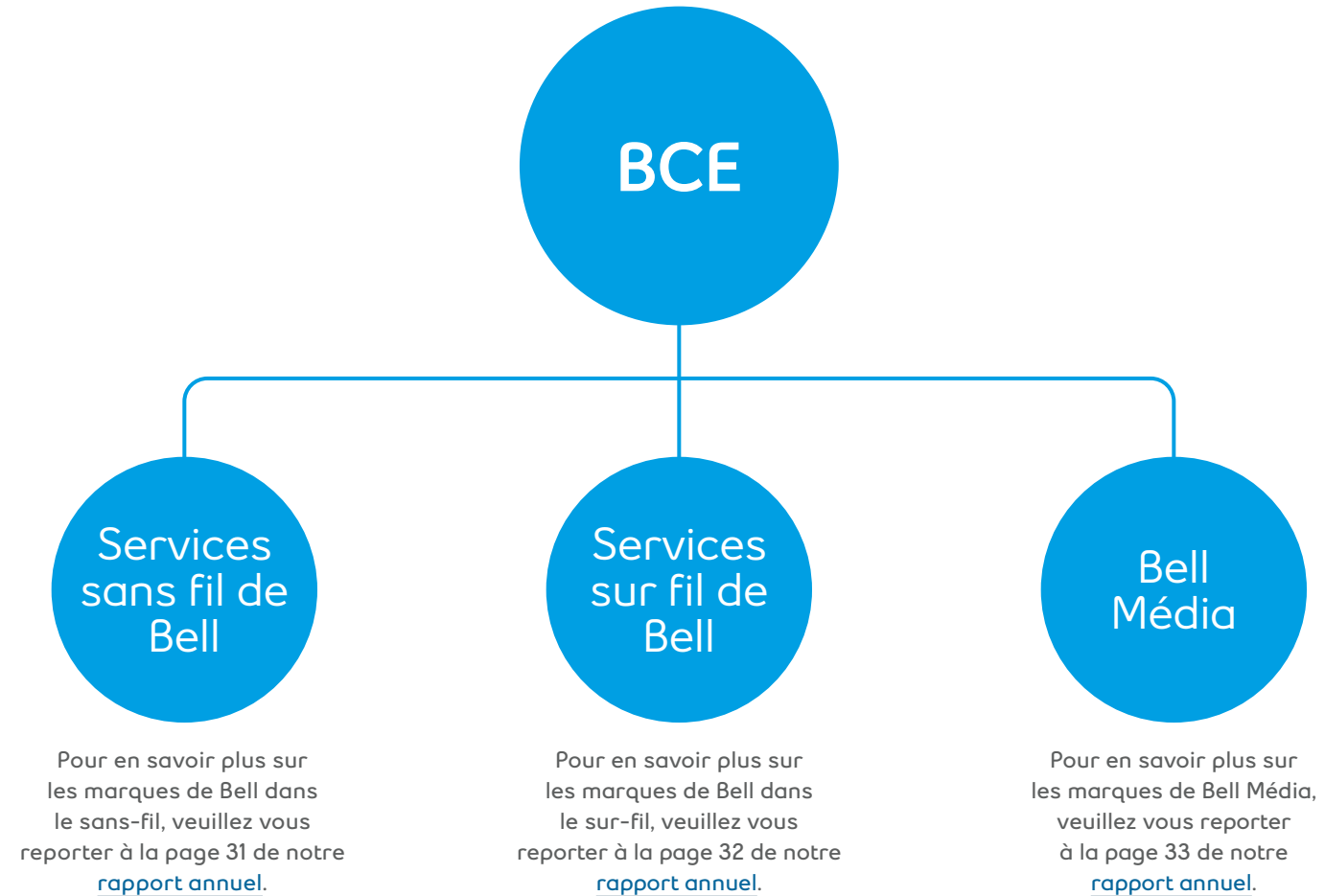
- une participation indirecte de 18,4 % dans des entités qui exploitent le Club de hockey Les Canadiens de Montréal, evenko et le Centre Bell à Montréal, au Québec, ainsi que la Place Bell, à Laval, au Québec.

Notre siège social est situé à Montréal (Québec), au Canada.

Pour [en savoir plus](#).

# Nos secteurs d'activité au 31 décembre 2019

GRI 102-2



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

# Gestion de la responsabilité d'entreprise à Bell

## Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise commence par notre objectif d'assurer un équilibre entre la croissance économique, la responsabilité sociale et la performance environnementale afin de garantir la réussite continue de notre entreprise et de pouvoir continuer à contribuer à l'économie canadienne. GRI 102-15

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

Nous avons à cœur de gérer l'entreprise de façon à pouvoir continuer de combler les besoins de communications personnelles et d'affaires de millions de clients, créer de la valeur pour les actionnaires, offrir d'intéressantes perspectives de carrière à des dizaines de milliers d'employés et apporter une contribution appréciable aux collectivités et à l'économie du Canada.



Notre objectif est de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde.

Notre stratégie d'entreprise est axée sur l'application rigoureuse de six impératifs stratégiques.

1 Bâtir les meilleurs réseaux



2 Accélérer la croissance grâce à des services innovateurs



3 Offrir le contenu le plus captivant



4 Promouvoir l'expérience client



5 Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace



6 Investir dans notre équipe et soutenir son engagement



## Nos six impératifs stratégiques sont axés sur la responsabilité d'entreprise

La responsabilité d'entreprise est un élément fondamental de chacun des six impératifs stratégiques qui guident les politiques, les décisions et les actions de Bell. Nous insistons sur cette approche parce qu'elle nous paraît logique et qu'elle contribue à la réalisation de notre objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. Par exemple, même si les initiatives de gestion des déchets et de réduction de la consommation d'énergie correspondent à d'importantes préoccupations environnementales de la société, elles engendrent aussi une multitude d'avantages pour Bell.

Elles nous permettent de fonctionner plus efficacement grâce à notre impératif stratégique visant à gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace (impératif 5). Elles correspondent aussi aux valeurs des membres de notre équipe, favorisent la satisfaction et l'engagement, et illustrent nos efforts portant sur l'impératif 6 d'investir dans l'équipe et de soutenir son engagement. De plus, elles libèrent des fonds qui peuvent être réaffectés à d'autres fins, comme le prolongement de nos réseaux afin d'accroître la productivité des entreprises canadiennes (impératif 1) ou l'investissement dans les collectivités où nous exerçons nos activités.

L'engagement des membres de notre équipe favorise aussi la satisfaction de la clientèle, un aspect clé de notre impératif qui est de promouvoir l'expérience client (impératif 4). Qui plus est, l'engagement des membres de notre équipe favorise par ricochet l'accélération de la croissance grâce à des services innovateurs et nous aide à offrir le contenu le plus captivant (impératifs 2 et 3).

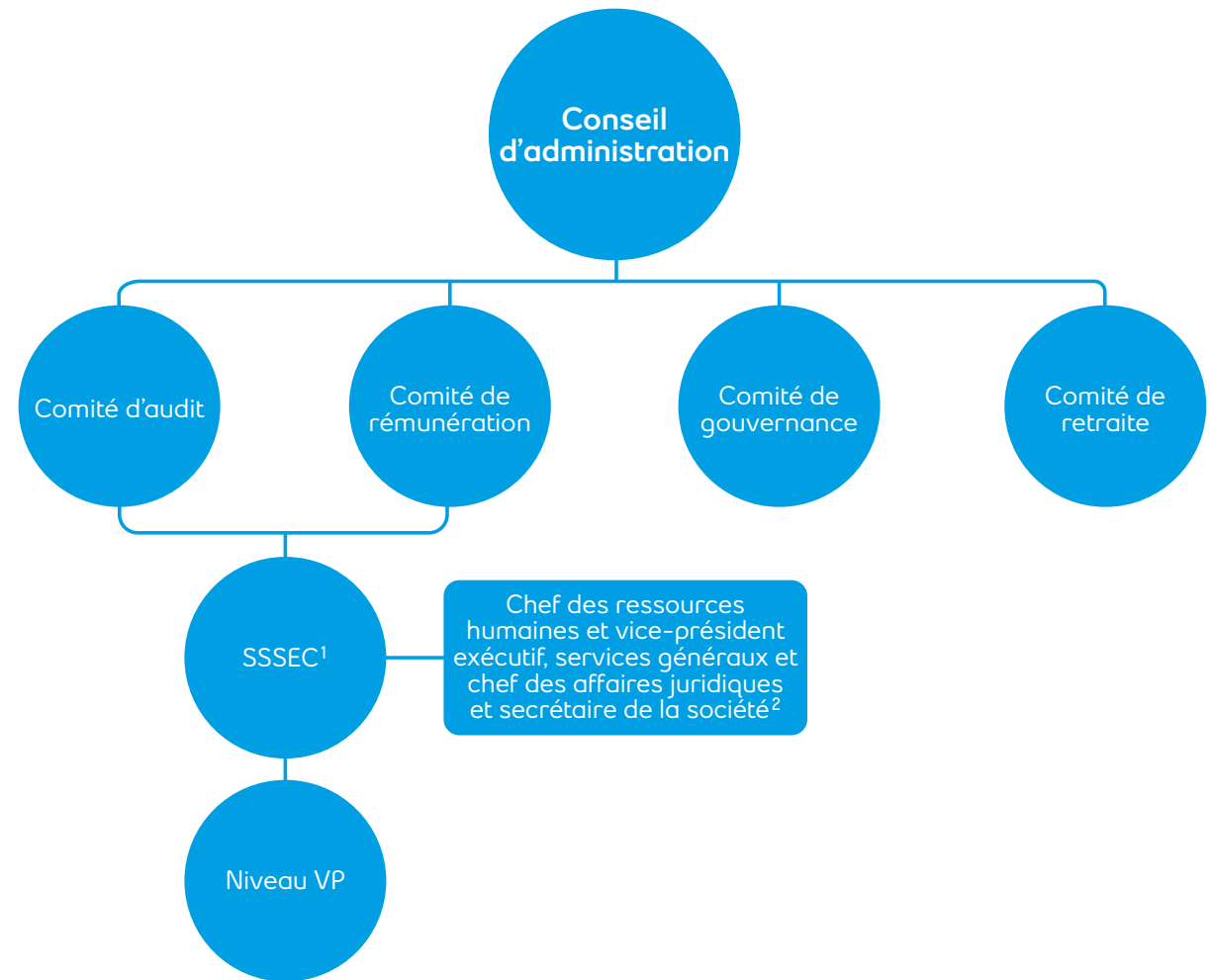
# Gouvernance et gestion du risque

Nous voulons demeurer un chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle en conservant des pratiques exemplaires et en ayant une attitude transparente et responsable envers nos partenaires. Cela signifie, entre autres, que nous devons respecter les normes de gouvernance les plus élevées. De fait, le conseil d'administration et la direction de BCE estiment que de saines pratiques de gouvernance favorisent la création et le maintien de la valeur pour les actionnaires. GRI 102-18

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

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

Le comité est dirigé par le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux, et le chef des affaires juridiques et secrétaire de la société dont 30 % de la rémunération variable est liée à des objectifs personnels qui portent sur une série de questions liées aux facteurs ESG, notamment la gouvernance d'entreprise, l'éthique, ainsi que des indicateurs de performance clés comme les investissements dans la communauté, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la recertification ISO, l'engagement des membres de l'équipe, la fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail et la gestion des déchets. Ces indicateurs sont présentés à la [page 19](#) du présent rapport.



1. Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité
2. Les plus hauts dirigeants responsables de la responsabilité d'entreprise chez Bell sont le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux, et le chef du service juridique et secrétaire de la société.

Le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux, supervise également directement l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement, qui s'occupe des initiatives en matière de responsabilité d'entreprise. En outre, la partie variable de la rémunération des cadres de cette équipe est partiellement liée à des objectifs sociaux et environnementaux.

En outre, le comité des ressources en cadres et de rémunération a créé une mesure pour suivre la performance de la société et l'évaluer par rapport à nos objectifs liés aux facteurs ESG, dont certains sont présentés dans ce rapport et annoncés à la page 46 de l'[Avis d'assemblée annuelle des actionnaires et circulaire de procuration de la direction pour 2020](#).

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

Pour en savoir plus sur le Comité de surveillance SSSEC, veuillez consulter la fiche d'information sur la [Gestion et approche en matière de responsabilité d'entreprise](#) sur notre site Web.

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

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce SGRE, plus de 50 personnes sont directement responsables des questions de responsabilité d'entreprise liées aux impératifs stratégiques touchant tous les secteurs d'activité et toutes les unités d'affaires de l'entreprise. Tous les membres des unités d'affaires faisant partie de l'SGRE, du vice-président de l'unité d'affaires au coordonnateur de l'environnement, doivent rendre compte du rendement de nos programmes de responsabilité d'entreprise.

Pour en savoir plus sur la gestion du risque, veuillez vous reporter à l'[Avis d'assemblée annuelle des actionnaires et circulaire de procuration de la direction pour 2020](#) (débutant à la page 22) et à notre [Rapport annuel](#) (débutant à la page 38), ainsi qu'à la fiche d'information sur la [Gestion et approche en matière de responsabilité d'entreprise](#) sur notre site Web.

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

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

### Responsabilité d'entreprise et chaîne de valeur GRI 102-13, ODD 17.17

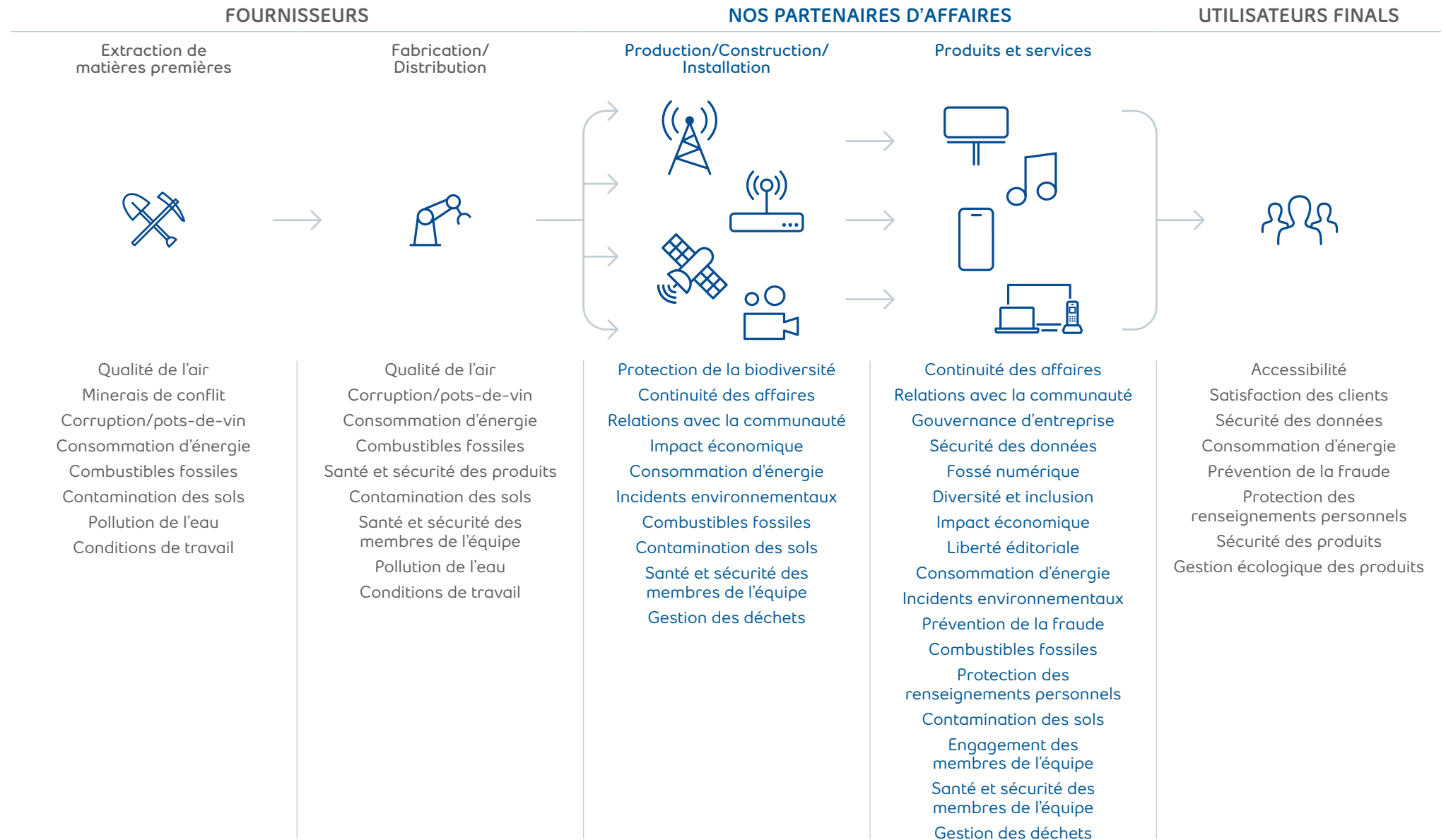
Il devient de plus en plus important d'avoir une vue globale de l'ensemble de la chaîne de valeur de l'entreprise pour établir de saines pratiques d'exploitation. La réglementation en matière de climat, le coût et la disponibilité des équipements et des membres de l'équipe sont de bons exemples des risques liés à la chaîne de valeur. Chez Bell, nous mettons tout en œuvre pour continuer d'élargir et d'approfondir notre connaissance des acteurs et des enjeux propres à notre chaîne de valeur. Bien que nos activités et notre sphère d'influence se limitent aux frontières de notre pays, nous participons à des groupes de travail internationaux (comme la Responsible Business Alliance ([RBA](#)), la Global Enabling Sustainability Initiative ([GeSI](#)) et le [Pacte mondial des Nations Unies \(PMNU\)](#)) avec d'autres membres de notre secteur et d'autres industries afin de bien faire entendre notre voix.



## Chaîne de valeur de Bell

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

Nous abordons bon nombre de ces sujets dans le présent rapport. Pour avoir une description complète de la méthode employée pour choisir les sujets à inclure dans le rapport, veuillez vous reporter à la fiche d'information sur la [Présentation des enjeux pertinents](#) à la section Responsabilité de notre site Web. GRI 102-46, 102-47



## Contenu

Les rapports couvrent les sujets liés aux impacts de la chaîne de valeur, aux grandes tendances de l'industrie en matière de développement durable, aux intérêts des parties prenantes et aux recherches externes sur les tendances émergentes. Il s'agit là des enjeux qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui pourraient influencer fortement sur nos activités.

Pour avoir une description complète du processus d'engagement de nos partenaires, veuillez vous reporter à la fiche d'information sur la [Présentation des enjeux pertinents](#) à la section Responsabilité de notre site Web. GRI 102-46, 102-47

Les enjeux les plus pertinents en matière de responsabilité traités dans le présent rapport sont présentés dans le tableau suivant. GRI 102-40

THÉMATIQUE	FACTEUR ESG	PARTIES PRENANTES	DIVULGATION CONNEXE	IMPÉRATIFS STRATÉGIQUES
<b>Environnementale</b>	Biodiversité	Clients/ONG/Société civile/Investisseurs	<a href="#">Environnement</a>	
	Consommation d'énergie	Clients/Investisseurs/Gouvernement	<a href="#">Environnement</a>	
	Gaz à effet de serre	Membres de l'équipe/Clients/Investisseurs/Gouvernement	<a href="#">Environnement</a>	
	Déchets	Membres de l'équipe/Clients/Investisseurs/Gouvernement	<a href="#">Environnement</a>	
<b>Sociale/économique</b>	Investissements communautaires	Clients/ONG/ Société civile/Gouvernement	<a href="#">Communauté</a>	
	Satisfaction des clients	Clients/Investisseurs	<a href="#">Clients</a>	
	Impacts directs et indirects	Gouvernement	<a href="#">Économie et Société</a>	
	Diversité et inclusion	Membres de l'équipe/Investisseurs	<a href="#">Membres de l'équipe</a>	
	Engagement des employés	Membres de l'équipe/Investisseurs	<a href="#">Membres de l'équipe</a>	
	Sécurité en ligne, protection de la vie privée des clients	Clients/ONG/ Société civile/Investisseurs/Gouvernement	<a href="#">Clients</a>	
	Formation et développement de carrière	Membres de l'équipe	<a href="#">Membres de l'équipe</a>	
<b>Governance</b>	Cybersécurité	Clients/ONG/ Société civile/Gouvernement/ Investisseurs	<a href="#">Clients</a>	
	Liberté éditoriale	Clients/ONG/ Société civile/Gouvernement	<a href="#">Membres de l'équipe</a>	
	Respect de la réglementation	Clients/Gouvernement	<a href="#">Rapport annuel</a>	
	Sélection des fournisseurs	Clients/ONG/ Société civile/Investisseurs	<a href="#">Économie et Société</a>	

- 1** Bâtir les meilleurs réseaux
- 2** Accélérer la croissance grâce à des services innovateurs
- 3** Offrir le contenu le plus captivant
- 4** Promouvoir l'expérience client
- 5** Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace
- 6** Investir dans notre équipe et soutenir son engagement

# Indicateurs de rendement clés et résultats

Parmi les divers sujets couverts dans le présent rapport, nous avons déterminé plusieurs indicateurs clés de rendement prioritaires. Voici un résumé des progrès réalisés en 2019 par rapport à nos objectifs. Les indices de la [GRI](#), du [SASB](#) et des [ODD](#) sont disponibles à la section [Responsabilité](#) du site Web de BCE. GRI 102-15, 102-47

	INDICATEUR	OBJECTIFS	VÉRIFICATION	RÉSULTATS DE 2019	ÉCART A/A	TENDANCE	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	OBJECTIF ODD CORRESPONDANT	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	INDICATEUR SASB CORRESPONDANT	LIEN ENTRE FACTEURS ESG ET PAIE <sup>1</sup>
MEMBRES DE L'ÉQUIPE	Engagement des membres de l'équipe	Atteindre un niveau global d'engagement des membres de l'équipe de 75 %	PwC <sup>2</sup>	73 % <sup>3</sup>	-1 point de pourcentage (p.p.) et 2 p.p. de notre objectif	●	401-1	4 5 8	3, 6	TC0301-08	✓
		Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne	—	✓	Objectif maintenu	●	—	4 5 8	3, 6	—	✓
	Représentation féminine à la haute direction	Au moins 35 % des postes de haute direction (vice-présidents et postes supérieurs) occupés par des femmes d'ici la fin de 2021	—	32 %	+3 p.p. et 3 p.p. de notre objectif	●	102-8 405-1	4 5 8	6	—	✓
	Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail <sup>4</sup>	Rapporter l'indicateur annuellement	PwC	1,29	+0,16	●	2018 : 403-9	3 8	1, 2	—	✓
CLIENTS	Couverture du réseau LTE Advanced <sup>5</sup>	Rejoindre 96 % des Canadiens d'ici la fin de 2020	PwC	94 %	Objectif (94 %) atteint pour 2019	★	—	9	—	—	
ENVIRONNEMENT	Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) <sup>6</sup>	Réduire d'ici la fin de 2020 le ratio de nos émissions de GES de portées 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> ) et de notre utilisation du réseau (en Po) de 75 % par rapport au niveau de 2014 <sup>7</sup>	PwC	-79 %	Objectif dépassé	★	305-4	7 8	7, 8, 9	TC0301-08	✓
	Déchets des bureaux administratifs	Expédier aux sites d'enfouissement 55 kg de déchets par employé des bureaux administratifs que Bell possède ou loue d'ici 2024	PwC	74 kg	-11 kg	●	306-2	3 5 12	7, 8, 9	TC0301-08	✓

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

	INDICATEUR	OBJECTIFS	VÉRIFICATION	RÉSULTATS DE 2019	ÉCART A/A	TENDANCE	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	OBJECTIF ODD CORRESPONDANT	PRINCIPE DU PACTE MONDIAL	INDICATEUR SASB CORRESPONDANT	LIEN ENTRE FACTEURS ESG ET PAIE <sup>1</sup>
ENVIRONNEMENT	Déchets dangereux	Confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024	PwC	99 %	Sur la bonne voie	●	306-4	3 5 12	7, 8, 9	TC0301-08	✓
	Déchets électroniques	Récupérer 10 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés entre le 1 <sup>er</sup> janvier 2016 et la fin de 2020	PwC	2 502 226	+49 672; 3,5 % de notre objectif	●	301-3 306-2	3 5 12	7, 8, 9	TC0301-08	✓
COMMUNAUTÉ	Investissement communautaire <sup>8</sup>	Contribuer de manière importante à améliorer la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche, et santé en milieu de travail	PwC	29,5 millions \$	+12,2 millions	● <sup>9</sup>	201-1	3	—	—	✓
GOVERNANCE	Femmes siégeant au conseil d'administration <sup>10</sup>	30 % d'ici 2021	—	31 %	Objectif atteint en 2017 <sup>11</sup>	★	405-1	4 5 8	6	—	
	Certification ISO 14001:2015 <sup>12</sup>	Conserver la certification	Intertek	11 <sup>e</sup> année consécutive	Objectif atteint	★	102-56	—	7, 8, 9	—	✓

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

- Indique les facteurs ESG qui sont liés à la rémunération variable d'un dirigeant à titre d'incitatif pour favoriser une performance environnementale, sociale et de gouvernance qui protège et accroît la valeur à long terme de la société
- Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP a produit une attestation d'assurance de portée restreinte à l'égard des indicateurs marqués PwC. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC
- Nous effectuons notre sondage de l'équipe Bell au début de l'année et avons obtenu 76 % (augmentation de 3 p.p.) à notre niveau d'engagement en 2020. Ce point de données n'a pas été vérifié par PwC
- Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail ÷ nombre d'heures travaillées x 200 000
- Données valables au 31 décembre 2019. La proportion de la population couverte dépend des plans de nos partenaires, qui ne sont pas encore entièrement connus et qui pourraient influencer sur le résultat. Les données de la population reposent sur le recensement de 2016 fait par Statistique Canada
- L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les réseaux privés virtuels (RPV), les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service sans fil jusqu'au domicile, le trafic sur le réseau Voix sur LTE (VoLTE), les applications IdO et l'utilisation d'entreprise, au Canada et sur les réseaux des partenaires d'itinérance internationale. Les télécommunicateurs utilisent des méthodologies différentes pour la collecte des données sur l'utilisation du réseau. De plus, comme le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur le volume de GES émis et sur la méthode de calcul et de classement de ces émissions de GES (comme mentionné dans la section sur la répercussion du modèle d'affaires de la fiche d'information sur la [Présentation des enjeux pertinents](#) sur notre site Web), le ratio proprement dit ne peut pas être utilisé pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs. Pour en savoir plus sur le TCFD, veuillez vous reporter à la fiche d'information sur l'Énoncé lié à la [Task Force on Climate-related Financial Disclosures](#) sur notre site Web. À l'exclusion de Bell MTS
- Les résultats de 2019 sont basés sur les données sur la consommation d'énergie et l'utilisation du réseau entre le 1<sup>er</sup> octobre 2018 et le 30 septembre 2019, tandis que les résultats de 2014 sont basés sur les données sur la consommation d'énergie et l'utilisation du réseau entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2014
- Comprend les dons en espèces et en nature ainsi que les frais de gestion
- Engagement financier pluriannuel prévu pour la santé mentale
- Administrateurs ne faisant pas partie de la direction. Données valables au 31 décembre 2019
- À la suite de l'assemblée annuelle des actionnaires de BCE 2020, la représentation des femmes a temporairement diminué pour s'établir à 29 %. Cette diminution temporaire est le résultat de la nomination d'un administrateur masculin pour favoriser une transition harmonieuse et assurer un équilibre approprié de compétences, d'expertise et d'expérience dans le cadre du renouvellement du conseil d'administration en prévision du départ à la retraite de trois administrateurs masculins à l'assemblée annuelle des actionnaires de 2021. Le conseil d'administration de BCE demeure engagé à respecter son objectif selon lequel chaque sexe représente au moins 30 % des administrateurs ne faisant pas partie de la direction d'ici la fin de 2021
- Couvrir tous les secteurs d'activité de Bell Canada, incluant les services sur fil, sans fil, de télévision, Internet, large bande, d'hébergement de données, d'informatique en nuage, de radiodiffusion et de médias numériques, en plus des fonctions administratives générales connexes (exclut les activités de Bell MTS, Bell Maison intelligente, AlarmForce, BCE Holding Corporation, BCE Nexxia International Inc., Northwestel Inc. [Northwestel], Quantrics Enterprise et La Source [Bell] Électronique inc. [La Source], qui sont comprises dans le système de gestion environnementale [SGE], mais qui ne sont pas visées par la certification).

# Membres de l'équipe



## Expertise et engagement

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

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Nous croyons sincèrement que chacun mérite un environnement de travail respectueux, positif, professionnel et gratifiant. En outre, les activités du secteur des télécommunications au Canada sont fortement réglementées par le gouvernement fédéral, notamment en ce qui a trait aux relations de travail, aux droits de la personne et au droit à la vie privée. Investir dans notre équipe et soutenir son engagement constitue un impératif stratégique tout simplement parce que c'est rentable pour nos employés et pour l'entreprise. L'équipe de Bell joue un rôle déterminant dans le succès de notre entreprise en nous permettant de réaliser notre objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, tout en améliorant la vie des communautés partout au pays. Pour Bell, les plus de 52 000 membres de son équipe sont un facteur clé de différenciation avec la concurrence dans un marché dynamique en rapide évolution.

### CE QUE NOUS FAISONS

Nous sommes résolus à constituer un effectif qui reflète la diversité des communautés où nous exerçons nos activités, et à nous assurer que chaque membre de l'équipe a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Nos programmes d'engagement bien établis, qui intègrent des initiatives en matière de diversité et de santé mentale, sont mis en œuvre d'un océan à l'autre.

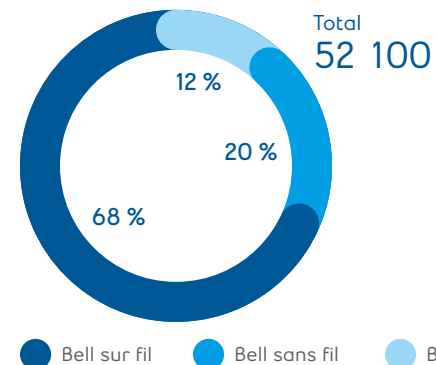
Active dans de nombreux secteurs, Bell offre aux membres de son équipe de multiples occasions de poursuivre des carrières enrichissantes. Bell est dédiée à maintenir une culture de haute performance et à soutenir avec vigueur la diversité de son équipe, les possibilités de formation continue, les initiatives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

### Notre équipe GRI 102-7

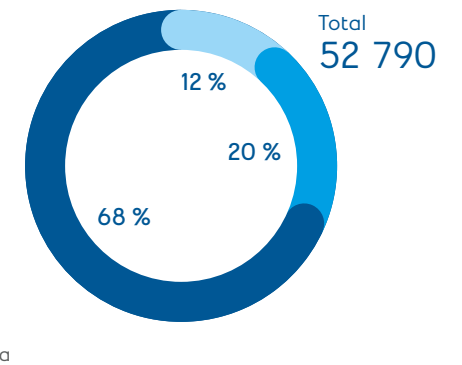
À la fin de 2019, notre équipe comptait 52 100 employés, ce qui représente une diminution de 690 employés par rapport à la fin de 2018. Cette diminution découle principalement des départs naturels, des départs à la retraite et des réductions d'effectifs; toutefois, elle a été partiellement contrebalancée par des embauches dans les centres d'appels<sup>1</sup>.

En date du 31 décembre 2019, environ 42 % des employés de BCE étaient syndiqués.

Nombre d'employés de BCE en 2019



Nombre d'employés de BCE en 2018



1. Le taux de roulement et de départ à la retraite se chiffrait à 11,8 % en 2019. Ce taux exclut tous les employés temporaires.

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

## Contexte des normes d'emploi au Canada

Presque toutes nos activités d'exploitation et nos actifs sont situés au Canada, et nous mettons tout en œuvre pour créer et préserver un milieu de travail ouvert à la diversité où tous les membres de l'équipe sont appréciés pour leur contribution et se sentent libres d'exprimer leur individualité sans crainte de discrimination, de harcèlement ou de violence.

Notre engagement envers des normes de travail élevées et notre volonté d'offrir à notre équipe un milieu de travail juste et équitable qui favorise le respect découlent de notre [Code de conduite](#). Ces objectifs se traduisent au quotidien par l'implantation de nombreux programmes, initiatives, procédures et politiques qui touchent tous les membres de l'équipe. De plus, l'ensemble du personnel des immeubles de CTV News, ainsi que ses directeurs des nouvelles, ses producteurs, ses rédacteurs et ses journalistes suivent le [Code de déontologie journalistique](#) de l'Association des nouvelles radio, télévision et numériques, qui détaille l'obligation de suivre rigoureusement le code de conduite de l'Association des nouvelles radio, télévision et numériques

et le [Code de déontologie de l'association canadienne des radiodiffuseurs](#), qui établissent mutuellement les règles d'impartialité s'appliquant au processus de collecte d'informations. GRI 102-16, 205-2

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

## Droits de la personne

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



## Le respect en milieu de travail, une préoccupation de Bell

Tout le monde a droit à un environnement de travail respectueux, positif et professionnel. Notre [politique de prévention de la violence et du harcèlement](#) adopte l'approche de tolérance zéro en matière de violence et de harcèlement au travail. Elle souligne notre engagement à favoriser un milieu de travail sécuritaire, sain et respectueux, qui met l'accent sur la prévention et, lorsque nécessaire, sur les processus de résolution des incidents. Conformément à cette politique, tous les membres de l'équipe sont responsables de l'application des principes du [Code de conduite de Bell](#). GRI 102-16, 205-2, 415-1

En septembre 2018, Bell s'est appuyée sur de récentes améliorations pour lancer une version enrichie du programme *Respect en milieu de travail – prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail*. Cette formation donne les compétences nécessaires pour désamorcer les situations d'incivilité. Obligatoire pour tous les employés, elle met l'accent sur les politiques et les ressources pour prévenir le harcèlement et la violence, dans le but de favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire. Depuis son lancement, cette formation a été suivie par plus de 45 000 membres de l'équipe.

Bell a aussi lancé un programme de formation en leadership pour doter les cadres d'outils pratiques de résolution de conflits et de reconnaissance des situations à haut risque qui exigent l'aide d'un expert en la matière. Le programme comprend un atelier de trois heures. En 2019, près de 2 400 cadres avaient suivi la formation avec succès.

**En 2019, près de 2 400 cadres avaient suivi avec succès le programme de formation en leadership.**

Les membres et les cadres sont plus équipés que jamais en matière de prévention grâce aux outils de Bell, dont le site intranet Éthique et milieu de travail respectueux qui a été consulté plus de 12 000 fois depuis son lancement. À la fin de 2019, plus de 3 700 membres avaient téléchargé le « Guide de civilité » et environ 2 400 cadres avaient consulté le « Guide de gestion de conflit à l'intention des leaders ». Pour en savoir plus à ce sujet, se reporter au feuillet d'information [Éthique et milieu de travail respectueux](#) sur notre site Web.

### Résolution des plaintes à l'interne

Bell offre aux membres de son équipe de nombreux moyens pour signaler un incident d'incivilité, conflictuel ou violent en milieu de travail, notamment un mécanisme anonyme de dénonciation leur permettant de signaler n'importe quel incident susceptible de contrevenir à nos politiques ou à nos normes de conduite.

Un administrateur indépendant surveille ce canal de communication en permanence et traite les plaintes. Lorsque c'est possible et approprié, un soutien structuré est également offert aux membres de l'équipe pour les aider à trouver une solution aux conflits ou aux plaintes dans le cadre d'un processus de médiation interne.

### Protection de la vie privée SASB

Bell et ses sociétés affiliées veillent depuis longtemps à garantir l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels de ses membres et de ses clients. En 2019, Bell a poursuivi ses investissements importants visant le personnel, les processus et la technologie afin de protéger les renseignements confidentiels dans le contexte de l'évolution des menaces à la cybersécurité. Bell fournit à son équipe des renseignements pertinents sur la protection de la vie privée, et l'ensemble de ses politiques sur la vie privée et ressources ont été centralisées dans la section de son site Web interne consacrée à la confidentialité. Ceci permet à l'équipe

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



## Diversité et inclusion

Chez Bell, nous ne nous contentons pas d'accepter la différence : nous la célébrons. Nous sommes fiers de notre engagement à promouvoir un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, où tous les employés et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Nous sommes déterminés à constituer une équipe à l'image de la diversité des communautés que nous servons, en nous engageant à ce que chaque membre de l'équipe ait l'occasion de réaliser son plein potentiel.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les organisations qui ont des programmes intégrés de diversité et d'inclusion sont en mesure de favoriser l'innovation et la créativité des membres de leur équipe, d'élargir le bassin des talents et d'accroître la satisfaction des membres de leur équipe. Ces programmes peuvent se traduire par une hausse de la rentabilité et une diminution des coûts, tout en augmentant l'engagement des membres de notre équipe.

### CE QUE NOUS FAISONS

Nous avons mis en place des programmes de diversité et d'inclusion partout au pays. Nous avons établi des objectifs et pris des engagements publics. Nous faisons le suivi de notre performance en la matière et présentons des rapports à ce sujet.

Le Conseil du leadership en matière de diversité a pour mission de promouvoir la diversité et l'inclusion à l'échelle de l'entreprise, de définir la stratégie de Bell en matière de diversité et d'inclusion, et d'élaborer des plans pour la mise en œuvre de mesures précises. Ce conseil est formé de 14 hauts dirigeants diversifiés qui représentent tous les groupes et secteurs géographiques. Sous sa direction, nous nous assurons que notre stratégie d'entreprise et nos politiques de ressources humaines sont alignées avec nos objectifs de diversité et d'inclusion.

## Objectifs de diversité et d'inclusion

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

Bell est signataire de l'[Accord Catalyst 2022](#) et membre du [Club des 30 %](#). Nous nous sommes fixé l'objectif de faire en sorte qu'au moins 35 % des postes de haute direction (vice-présidents et postes supérieurs) soient occupés par des femmes d'ici la fin de 2021.

Nous poursuivons aussi nos efforts pour encourager un plus grand nombre de femmes à occuper des rôles dans les domaines des sciences, des technologies, du génie et des mathématiques. De plus, nous prenons des mesures pour accroître la proportion de membres d'autres groupes sous-représentés comme les minorités visibles, les Autochtones et les personnes ayant un handicap. En 2019, nous avons mis en place des tableaux de bord standardisés pour les unités d'affaires afin d'offrir aux cadres supérieurs des outils libre-service et leur permettre de surveiller la représentation des groupes cibles décrits plus haut. De plus, nous avons fourni à notre équipe d'acquisition des talents des tableaux de bord de recrutement offrant un aperçu mensuel des embauches de talents diversifiés.

Dans le cadre de nos efforts de développement de nos futures initiatives d'équité en emploi, nous poursuivons nos consultations auprès de membres de groupes sous-représentés afin de comprendre leur expérience en milieu de travail. Nous avons tenu des consultations sur la diversité en personne et par audioconférence, afin d'encourager les discussions sur l'expérience en milieu de travail et l'inclusion au sein de Bell. Parallèlement aux résultats de notre enquête auprès de l'équipe de Bell, nous avons analysé les commentaires obtenus dans le cadre de ces consultations afin d'améliorer continuellement l'orientation et les mesures stratégiques. Nous recherchons et adoptons des pratiques exemplaires en matière d'adaptation et d'inclusion du milieu en travail.

Dans les années à venir, nous prévoyons continuer sur la lancée de notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion fondée sur l'établissement d'objectifs concrets et l'intégration de pratiques de leadership inclusives dans l'ensemble des processus de Bell.

## Résultats en 2019

Grâce à notre stratégie de diversité et d'inclusion et au taux élevé d'identification volontaire de 81 %, la proportion de membres de minorités visibles, de personnes ayant un handicap et d'Autochtones a nettement augmenté au sein de notre effectif. Nous avons maintenu notre orientation stratégique pour rendre les membres de la haute direction plus représentatifs de l'ensemble du personnel par la mise en œuvre de stratégies de gestion des talents et des programmes de développement pour les dirigeants à fort potentiel, y compris ceux qui font partie de groupes sous-représentés.

### Diversité de l'effectif GRI 405-1

(en %)

Groupes d'employés	EFFECTIF					HAUTE DIRECTION <sup>1</sup>				
	DMT 2018 <sup>2</sup>	2019 <sup>4</sup>	2018	2017	2016	DMT 2018 <sup>2</sup>	2019 <sup>4</sup>	2018	2017	2016
Femmes	38	<b>33</b>	32	33	34	28	<b>32</b>	29	30	29
Membres de minorités visibles <sup>3</sup>	24	<b>21</b>	19	19	20	12	<b>10</b>	8	9	9
Personnes ayant un handicap <sup>3</sup>	10	<b>4</b>	4	4	4	5	<b>2</b>	2	1	2
Autochtones <sup>3</sup>	3	<b>3</b>	2	2	2	3	<b>1</b>	1	1	1

1. Vice-présidents et postes supérieurs

2. La disponibilité sur le marché du travail (DMT) indique le pourcentage des personnes de chaque groupe désigné qui, dans la population active canadienne, pourraient avoir les compétences requises pour occuper des emplois à Bell, selon l'effectif en décembre 2018. Les données sont communiquées à Bell par le gouvernement canadien et sont basées sur les données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2016 et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Il s'agit des renseignements les plus récents sur le sujet.

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

4. En 2019, la méthode de calcul a été mise à jour pour accroître l'exactitude des données. La date de clôture a également été changée pour le 31 janvier 2020, pour coconcorde avec l'Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2020 et circulaire de procuration de la direction.

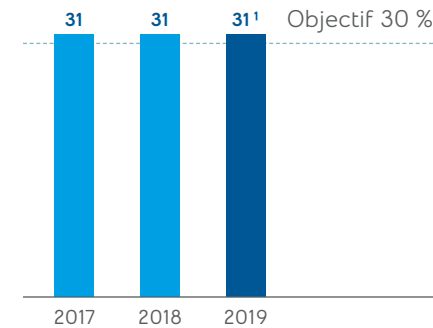
En 2018, nous avons lancé un programme inclusif de perfectionnement du leadership qui met l'accent sur l'atténuation des préjugés inconscients et sur le soutien aux dirigeants pour faire progresser notre réserve de talents diversifiés. À la fin de 2019, 98 % des membres de l'équipe de haute direction avaient suivi le programme, et un plan de renforcement continu était prévu à l'intention des nouveaux dirigeants. Forts du succès de la formation pour les hauts dirigeants, nous avons élaboré une formation à l'intention des cadres intermédiaires, qui sera dispensée à compter de 2020. La formation vise à sensibiliser les cadres et à leur donner les moyens pour combattre les préjugés inconscients et ainsi créer un milieu de travail inclusif et accessible où tous se sentent valorisés, respectés et soutenus.

Nous soutenons également la diversité et l'inclusion au sein de notre équipe par plusieurs initiatives pour promouvoir l'inclusion et donner des moyens à nos groupes de ressources pour les employés, dont le réseau Les femmes chez Bell, le réseau pour les employés LGBT de Bell et le tout nouveau réseau des professionnels noirs de Bell, qui mettent l'accent sur des activités d'apprentissage et de réseautage. Nous travaillons sans cesse à sensibiliser davantage le personnel à l'échelle de l'entreprise et favorisons l'inclusion des membres de l'équipe qui font partie de groupes sous-représentés. Nous avons élaboré un Calendrier de l'inclusion pour souligner plus de 100 dates importantes dans diverses cultures ainsi que des célébrations inclusives. Nous avons reconnu officiellement des initiatives de sensibilisation importantes, dont le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée internationale des femmes, la Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie, la Journée nationale des peuples autochtones et la Journée internationale des personnes handicapées.

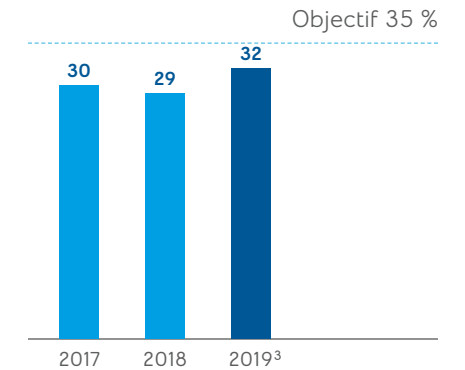
En 2019, afin de souligner notre engagement en faveur de l'inclusion, nous avons créé et partagé une vidéo d'entreprise à laquelle ont participé 60 membres de l'équipe de partout au Canada. Des témoignages percutants de membres de l'équipe ont confirmé l'importance de créer un milieu de travail où les membres peuvent être eux-mêmes.

L'incidence de ces efforts soutenus se répercute dans les résultats du sondage annuel de l'équipe Bell : en 2019, 85 % des membres de l'équipe ont répondu positivement à la question où l'on demande si les gens de tous les horizons (culture, sexe, âge, religion, déficience, etc.) peuvent réussir dans l'entreprise.

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



### Représentation féminine à la haute direction<sup>2</sup> (en %)



1. À la suite de l'assemblée annuelle des actionnaires de BCE 2020, la représentation des femmes a temporairement diminué pour s'établir à 29 %. Cette diminution temporaire est le résultat de la nomination d'un administrateur masculin pour favoriser une transition harmonieuse et assurer un équilibre approprié de compétences, d'expertise et d'expérience dans le cadre du renouvellement du conseil d'administration en prévision du départ à la retraite de trois administrateurs masculins à l'assemblée annuelle des actionnaires de 2021. Le conseil d'administration de BCE demeure engagé à respecter son objectif selon lequel chaque sexe représente au moins 30 % des administrateurs ne faisant pas partie de la direction d'ici la fin de 2021.
2. Vice-présidentes et postes supérieurs
3. Méthode de calcul mise à jour pour accroître l'exactitude des données de 2019. Date de clôture changée pour le 31 janvier 2020 pour concorder avec la Circulaire de procuration de la direction de BCE. Aucun retraitement pour 2017 et 2018.

## Prix et reconnaissance en matière de diversité

Bell est un membre actif de nombreux organismes éminents qui soutiennent l'avancement des femmes dans leur milieu de travail, notamment Catalyst, Club des 30 %, Women's Business Enterprises (WBE), le Réseau des femmes exécutives (RFE) et Les femmes en communications et technologie (FCT).

De plus, en 2019, le Réseau des femmes exécutives (RFE) a nommé deux membres de l'équipe Bell dans son palmarès des 100 femmes les plus influentes.

- Melissa Grelo, co-animatrice de l'émission *The Social* diffusée par Bell Média, a reçu le prix de la catégorie des arts, des sports et du divertissement qui souligne sa vision, son leadership, sa polyvalence et son engagement envers les Canadiens et le secteur des médias.
- Mary Deacon, présidente de l'initiative *Bell cause pour la cause*, a reçu le prix de la catégorie « Trailblazers and Trendsetters », qui souligne l'innovation et l'avant-gardisme. L'idée novatrice de M<sup>me</sup> Deacon d'engager la conversation et de surmonter les préjugés liés à la maladie mentale a eu un effet remarquable et réel dans la vie de nombreux Canadiens.



**Melissa Grelo**  
Co-animatrice,  
*The Social*  
Prix de la catégorie  
des arts, des sports  
et du divertissement



**Mary Deacon**  
Présidente de  
l'Initiative en santé  
mentale de Bell  
Prix Trailblazers  
and Trendsetters  
et récipiendaire  
de l'Ordre du  
Canada en 2019



**Beverly Thomson**  
CTV News Channel  
Animatrice  
Récipiendaire de  
l'Ordre du Canada  
en 2019



**Mary Ellen Carlyle**  
Première  
vice-présidente, et  
directrice générale,  
Dome Productions  
Temple de la  
Renommée des  
télédiffuseurs  
sportifs



**Anna Silgado**  
Assistante à  
la haute direction,  
équipe réseaux  
Conseil des art  
de Mississauga



**Anuja Sheth**  
Vice-présidente,  
réseaux d'affaires et  
Bell Télé  
Les femmes en  
communications  
et technologies

Mary Deacon et Beverly Thomson, chef d'antenne à CTV News Channel, ont aussi reçu l'Ordre du Canada en 2019, la plus haute distinction au pays, qui souligne leurs accomplissements professionnels exceptionnels et leur apport à la communauté.

Toujours en 2019, Mary Ellen Carlyle, Première vice-présidente, et directrice générale de Dome Productions, a été nommée au Sports Broadcasting Hall of Fame, le temple de la renommée du secteur de la diffusion d'événements sportifs. M<sup>me</sup> Carlyle est la première Canadienne à y être intronisée et la seule femme à y avoir été admise en 2019.

Anna Silgado, adjointe de direction de notre équipe Réseau, a reçu en 2019 un prix décerné par le Conseil des Arts de Mississauga pour son travail dans la création [Artists in Momentum](#), un organisme qui fait la promotion de l'expression créative comme moyen de favoriser la santé mentale.

En septembre 2019, l'engagement de Bell en matière d'équité hommes-femmes en milieu de travail a été salué par La Gouvernance au féminin, un organisme ayant pour mission d'appuyer les femmes dans leur développement en leadership, leur avancement de carrière et leur accession à des sièges dans des conseils d'administration. Bell a reçu une [certification Parité](#) à la suite de l'évaluation de ses progrès en matière de parité hommes-femmes, de même qu'en raison de l'efficacité de ses processus, en particulier en ce qui a trait à la gouvernance, à l'analyse de données, au développement des talents et au leadership.

C'est grâce à l'excellence de ses programmes que Bell a été nommée l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada en 2019, une marque de reconnaissance décernée aux employeurs qui montre l'exemple en créant un milieu inclusif où les personnes provenant de divers horizons se sentent valorisées.

Anuja Sheth, vice-présidente, Réseaux d'affaires - Bell TV, a été reconnue comme pionnière par [Les femmes en communications et technologie](#) dans le cadre du prix Excellence leadership 2019 de l'organisation. Faisant partie du réseau les femmes chez Bell, Anuja a été reconnue pour son mentorat auprès de femmes de tous les niveaux. Elle est également active dans la communauté, et encourage les jeunes filles à poursuivre une carrière dans des disciplines telles les sciences, les technologies, l'ingénierie et les mathématiques.

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

Bell est également fière d'avoir obtenu en 2019 deux prix dans le cadre du programme de prix nationaux d'excellence en recrutement sur les campus de TalentEgg. Nous avons reçu, pour une deuxième année consécutive, le prix spécial pour la responsabilité sociale en matière de recrutement, en reconnaissance de nos pratiques d'embauche et programmes d'accueil inclusifs, ainsi que le prix du programme de recrutement sur les campus de l'année, en reconnaissance du succès de notre stratégie de recrutement sur les campus. Bell était également finaliste dans les catégories de prix du meilleur site Web sur les carrières destiné aux campus, du meilleur programme de diplômés, du meilleur programme de stage/coop, de la meilleure stratégie de participation étudiante sur les campus, de la meilleure stratégie de marketing et de diffusion en recrutement et de la meilleure présence sur les médias sociaux.

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



## Diversité des fournisseurs GRI 102-9

Chez Bell, nous favorisons aussi la diversité chez nos fournisseurs. En 2014, Bell a lancé un programme de diversité des fournisseurs en vue de promouvoir l'inclusion active dans la chaîne d'approvisionnement d'entreprises détenues et gérées par des femmes, des Autochtones, des personnes LGBT ou des membres d'autres minorités. La portée de ce programme a été élargie afin d'inclure des entreprises détenues et gérées par des vétérans et des personnes handicapées.

En 2015, notre équipe Approvisionnement a intégré la notion de diversité des fournisseurs à la stratégie de l'entreprise en matière de diversité et d'inclusion avec un appui important de la part du Conseil du leadership en matière de diversité. L'équipe Approvisionnement de Bell participe chaque année à au moins six événements de réseautage de l'industrie axés sur la diversité. Elle gère une base de données de fournisseurs certifiés accessible à tous les membres de son équipe, fait la promotion d'une vaste gamme de fournisseurs certifiés et encourage l'équipe à inviter une grande variété de fournisseurs à participer à plus d'activités de sélection.

Nous continuons d'adhérer aux principaux organismes canadiens qui offrent des certifications de diversité aux entreprises (détenues et gérées à 51 %), notamment Women's Business Enterprises (WBE), le Conseil canadien des fournisseurs autochtones et membres de minorités (CAMSC) et la Canadian Gay and Lesbian Chamber of Commerce (CGLCC). Plus récemment, Bell est devenue membre de l'Inclusive Workplace & Supply Council of Canada (IWSCC), qui certifie que les entreprises sont détenues et gérées à 51 % par des vétérans ou des personnes handicapées.

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



## Santé mentale au travail

Nous croyons que prendre soin de la santé mentale des membres de l'équipe est essentiel à la réussite de chacun et au progrès continu de l'entreprise. C'est pourquoi nous poursuivons notre travail sur les pratiques de pointe à l'échelle mondiale en matière de santé mentale en milieu de travail et continuons à élargir notre approche dans le but de l'axer sur le soutien à la santé en général. Nous informons les membres de notre équipe en leur offrant les meilleurs programmes de formation, nous les soutenons grâce au Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) et nous les sensibilisons par le biais d'activités de communication. Notre engagement à ce sujet est énoncé dans notre [politique sur la santé mentale](#) et réaffirmé dans notre [Code de conduite](#), que tous les membres de l'équipe doivent passer en revue chaque année. Nous continuons à insister sur l'importance de la santé mentale par des initiatives qui touchent notre travail quotidien. GRI 103, 205-2

### Sensibilisation et communication

Le site Web [Bell Cause pour la cause](#) et la page intranet consacrée à la santé mentale et au mieux-être offrent aux membres un accès facile à des outils et à des ressources pour apprendre, participer et se tenir informés. En 2019, les membres de l'équipe ont accédé plus de 26 000 fois à notre intranet pour profiter de nos ressources étendues en santé mentale, qui comprennent des articles, des vidéos, du matériel de formation et une vaste gamme d'autres ressources sur la santé en général.

Bell offre aux membres de son équipe et à leurs familles des conseils d'experts sur de nombreux sujets liés à la santé et au mieux-être par l'intermédiaire de notre vidéothèque. Ces contenus sont présentés par des experts, des auteurs, des professeurs et des professionnels de la médecine de réputation internationale.

Depuis 2010, chaque année, nous mettons en œuvre plusieurs campagnes de sensibilisation en santé mentale. En 2019 seulement, plus de 9 800 personnes (membres de l'équipe et autres) ont participé à nos activités internes, portant sur la santé mentale.

### Formation sur la santé mentale

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

**En 2019, les membres de l'équipe de Bell ont visionné 15 170 vidéos sur la santé et le bien-être.**

### Formation des membres de l'équipe

En 2019, nous avons fait la promotion de notre formation en ligne [Composantes d'une santé mentale positive](#) offerte à tous. Ce programme présente, entre autres, des stratégies aux participants pour accroître leur résilience et leur niveau général de santé mentale. Il propose aussi des conseils pratiques sur la connaissance de soi, l'intelligence émotionnelle et le bien-être de personnes souffrant de problèmes de santé mentale.

## Formation des dirigeants

Notre équipe de direction joue un rôle clé dans tout changement de culture. En 2019, nous les avons donc encouragés à suivre les deux premiers modules obligatoires du programme [Leadership en santé mentale au travail](#). Nous les avons également incités à suivre le troisième module, qui est facultatif et vise à aider les gestionnaires à approfondir leurs connaissances sur la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

### FORMATION ET TAUX DE RÉUSSITE

- Programme de formation « Composantes d'une santé mentale positive » (facultatif) : 16 600 membres de l'équipe
- Leadership en santé mentale au travail Module 1 (obligatoire) : 12 000 cadres
- Leadership en santé mentale au travail Module 2 (obligatoire) : 7 000 cadres
- Leadership en santé mentale au travail Module 3 (facultatif) : 1 700 cadres.

## Formation en santé mentale à l'extérieur de Bell

Dans nos efforts pour promouvoir des pratiques favorisant la santé mentale partout au Canada, nous avons travaillé avec notre fournisseur du PAEF et l'Université Queen's pour mettre au point notre programme Leadership en santé mentale au travail<sup>MD</sup>, premier programme de formation en santé mentale en milieu de travail de certification

universitaire au monde. Cette formation, offerte à toutes les entreprises et organisations canadiennes a attiré un grand nombre de participants partout au pays : depuis sa création, plus de 681 entreprises du Canada ont pris part à ce programme menant à l'obtention d'un certificat de l'Université Queen's.

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

Notre PAEF est un outil très important dans la gestion des besoins généraux en santé des membres de l'équipe, y compris la prévention de la maladie. Depuis 2010, on observe une augmentation soutenue du taux d'utilisation des services du PAEF. En 2019, le taux d'utilisation globale a atteint 36 %, soit plus du double de la norme nationale et de celle de l'industrie, ce qui représente une augmentation de 191 % par rapport à 2010. Il s'agit là d'une bonne nouvelle pour Bell, puisque cette hausse nous indique que les employés vont chercher de l'aide en santé mentale. Par ailleurs, la diminution du nombre de demandes d'indemnité de courte durée liées à la santé mentale vient également prouver qu'un meilleur soutien initial est bénéfique pour tous.

**En 2019, le taux d'utilisation globale du PAEF a atteint 36 %, soit plus du double de la norme nationale et de celle de l'industrie, ce qui représente une augmentation de 191 % par rapport à 2010.**



## Autres services de soutien

Notre régime d'assurance maladie offre un montant pouvant aller jusqu'à 3 000 \$ par année pour des soins psychologiques aux membres de l'équipe Bell et à leurs personnes à charge. Par ailleurs, nous améliorons continuellement nos services de soutien par la mise en place de nouveaux programmes comme ceux qui sont décrits ci-après.

### Soutien en ligne en santé mentale

Dans le cadre des initiatives visant à offrir davantage de soutien psychologique, les membres de l'équipe de Bell ainsi que leurs conjoints et leurs personnes à charge ont maintenant accès à des thérapies cognitivo-comportementales offertes en ligne. Ce type de thérapie est destiné aux personnes qui vivent un stress intense ou post-traumatique, de l'anxiété ou de la dépression ou qui ont des idées noires ou encore d'autres problèmes de santé mentale fréquents. Ce service abordable et facile

d'accès (sans déplacement ni rendez-vous) est particulièrement utile aux employés et aux membres de leur famille qui sont à l'aise avec la technologie, qui vivent dans des endroits reculés, qui ont peu de temps libre ou qui préfèrent une interaction numérique à une rencontre en personne. Selon notre rapport de performance de 2019, plus de 75 % des participants à ce type de thérapie ont expérimenté une réduction de la gravité de leurs symptômes une fois le programme achevé.

### Prévention du suicide et guides d'intervention

Selon Statistique Canada, le suicide est la deuxième cause de décès chez les jeunes et les jeunes adultes (de 15 à 34 ans) et la troisième cause chez les adultes âgés de 35 à 44 ans. En outre, 11,8 % des Canadiens ont indiqué avoir eu des pensées suicidaires au cours de leur vie.

Les membres de l'équipe et la direction de Bell ont exprimé le besoin d'être mieux outillés pour pouvoir réagir si un collègue ou un membre de l'équipe exprime des intentions suicidaires. En 2019, en collaboration avec des experts de Suicide Action Montréal, du Toronto Distress Center et de notre fournisseur du PAEF, nous avons

élaboré des protocoles de prévention du suicide qui fournissent des conseils sur la façon d'agir lors de différentes situations de crise. La direction et les conseillers en RH sont maintenant mieux outillés et disposent de guides pratiques sur la façon de gérer les intentions suicidaires, les tentatives de suicide et les pertes par suicide. Nous avons aussi élaboré un schéma des étapes à suivre à l'intention des membres de l'équipe de Bell afin de les guider sur ce qu'ils doivent faire si un collègue exprime des intentions suicidaires. Les commentaires reçus sur ces protocoles ont été très positifs et les utilisateurs ont l'impression d'y trouver tout ce qu'il est essentiel de savoir pour faire face à ces situations difficiles.



## Santé physique

Au cours des dernières années, nous avons intégré à nos campagnes de santé mentale en milieu de travail la promotion de la santé physique comme un aspect important de la prévention, car nous avons compris que l'activité physique régulière peut avoir une incidence positive importante sur la santé mentale, le niveau d'énergie et le bonheur. En mai 2019, nous avons organisé le défi Marche pour ta santé, un défi sportif dédié au mieux-être. Plus de 2 800 membres de l'équipe ont participé et fait ensemble plus de 568 millions de pas, soit 13 % de plus que notre objectif d'entreprise de 500 millions de pas. Ce défi a favorisé la motivation personnelle, l'esprit de compétition amicale et les interactions sociales avec les collègues. Le taux de satisfaction enregistré s'est établi au-delà de 95 %.

Toujours en 2019, nous avons modifié les rabais offerts aux membres de l'équipe de Bell dans les salles de conditionnement physique. Diverses salles de conditionnement physique ont été sélectionnées (traditionnelles, familiales, formule « boot camp ») afin d'offrir des possibilités dans plus d'emplacements. Bell continue notamment de promouvoir le partenariat avec les centres GoodLife Fitness ayant des emplacements dans plusieurs villes canadiennes. Près de 5 000 employés et les membres de leurs familles profitent de notre rabais d'entreprise. Les membres de l'équipe peuvent aussi bénéficier des installations et de divers services de conditionnement physique offerts sur de nombreux lieux de travail de Bell.

## Programme de retour au travail

Notre programme de retour au travail a été largement reconnu pour son excellence et continue d'obtenir des résultats prometteurs en ce qui concerne la réduction des taux de rechute et de retour en congé de maladie. Les taux de rechute (dans un délai d'un mois) et de retour en congé de maladie (dans un délai d'un an) liés à la santé mentale ont respectivement diminué de 50 % et de 25 % depuis 2010.

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

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

Pour en savoir plus sur les [13 facteurs psychologiques](#) qui ont un effet important sur la santé des organisations et le bien-être des employés, consultez le feuillet d'information sur la [Santé mentale au travail](#) sur notre site Web.

## Formation et perfectionnement

Nous offrons à tous les membres de l'équipe un large éventail de formations, notamment des séances d'accueil à l'échelle de l'entreprise en fonction de chaque rôle, ainsi que des apprentissages autodirigés pour le développement personnel et professionnel. Le programme de formation comprend des parcours de formation et des recommandations ciblés pour aider les membres à développer leur plein potentiel et acquérir des compétences pour suivre l'évolution du secteur et ainsi atteindre leur potentiel de leadership et leurs objectifs de carrière. GRI 404-2

Permettre aux membres de notre équipe d'apprendre et de se perfectionner continuellement est un puissant levier à l'appui de notre impératif stratégique d'investir dans notre équipe et de soutenir son engagement. En 2019, nous avons investi plus de 22 millions \$ dans des solutions de formation, des partenariats et des cours pertinents, actuels, novateurs et axés sur l'avenir afin de contribuer davantage à la réussite de l'entreprise et à l'élaboration et à la réalisation des objectifs des employés.

### Formations obligatoires

Par l'entremise de notre système de gestion de la formation, nous offrons des cours obligatoires à l'échelle de l'entreprise qui portent sur le respect des politiques d'entreprise et les pratiques attendues en milieu de travail. En 2019, nous avons révisé tous nos cours obligatoires afin de les rendre plus accessibles et optimisés pour tous les types d'écrans, y compris les appareils mobiles et les tablettes. Il est donc plus facile pour les membres de suivre les modules essentiels qui portent sur nos politiques et nos valeurs d'entreprises, comme le respect et les comportements éthiques. Nous avons mis à jour et amélioré le contenu de nos formations Soyez prudent et Respect en milieu de travail afin de favoriser davantage le bien-être de nos employés en mettant l'accent sur les mesures préventives et la marche à suivre en cas d'incident.

Pour en savoir plus sur les formations que doivent obligatoirement suivre les membres de notre équipe, veuillez consulter la fiche d'information sur l'[Apprentissage et le développement](#) sur notre site Web.

### Apprentissage autodirigé

En 2019, notre catalogue de contenus s'est enrichi, passant de 13 000 à 15 000 cours axés sur la formation professionnelle, la créativité et les technologies, offerts par des experts de l'industrie en vue d'aider les membres à acquérir et perfectionner leurs compétences. Plus de 35 nouveaux cours ont été ajoutés chaque semaine. Depuis 2018, notre catalogue de cours en français a doublé. Nous avons observé une hausse de 115 % des utilisateurs actifs, et la participation a augmenté de 490 % pour diverses formations professionnelles, générales et techniques. Les participants peuvent accéder aux cours en ligne sur leur ordinateur ou sur leur appareil mobile et ont la possibilité de télécharger le contenu pour le visionner même lorsqu'ils sont hors ligne, au moment qui leur convient.

Par ailleurs, notre plateforme d'apprentissage continue d'évoluer et devient plus accessible et plus facile à utiliser. Les changements apportés récemment à l'interface comprennent des icônes visuelles qui permettent de trouver différents contenus, des filtres personnalisés en fonction des recommandations en matière d'apprentissage personnalisé et des messages contextuels qui s'affichent pour informer les membres des nouveaux cours offerts. Les membres peuvent aussi se joindre à des groupes d'apprentissage adaptés dans notre communauté de collaboration, afin de socialiser et d'interagir avec d'autres membres, ce qui favorise les liens au sein de notre entreprise.



## Formation axée sur les rôles

En 2019, plus de 12 000 membres du personnel de première ligne affecté aux ventes et au soutien ont répondu à 8 millions de questions d'apprentissage dans le cadre de plus de 550 000 séances de formation, ce qui s'est traduit par un accroissement de 15 % des connaissances dans tous les domaines d'apprentissage sur la plateforme. Au sein de notre département des ventes au détail, 95 % des membres du personnel des ventes ont ouvert en moyenne 15 sessions par mois, ce qui crée une véritable culture fondée sur la formation.

## Assistance-éducation et certifications

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

## Apprentissage et développement

Chez Bell, nous soutenons l'apprentissage et le développement en offrant de la formation, des outils et des ressources pour aider à améliorer les compétences, les comportements et la performance des membres de l'équipe.

## Développement du leadership des cadres supérieurs

Pour nos cadres supérieurs, nous misons sur un développement adapté aux besoins individuels et aux exigences de chaque poste. En 2019, Bell a parrainé le congrès mondial sur le leadership d'IWF qui s'est tenu à Toronto, en Ontario.

Pour en savoir plus sur les différents sujets d'intérêt sur cette page, veuillez consulter le feuillet d'information sur l'[Apprentissage et le développement](#) sur notre site Web.



## Réalisations et rendement GRI 404-3

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

Dans le cadre de notre processus de gestion du rendement, les membres de l'équipe participent à l'établissement d'objectifs qui intègrent des comportements de leadership essentiels pour réussir chez Bell. Notre processus contribue au développement de tous les membres de notre équipe et permet de faire le lien entre leurs objectifs personnels et les six impératifs stratégiques de l'entreprise. Il met l'accent sur le fait que l'établissement d'objectifs, les évaluations de mi-année et l'évaluation de fin d'année, ainsi que les dialogues constructifs et continus entre les cadres et les membres de l'équipe tout au long de l'année sont essentiels pour obtenir les résultats ciblés et favoriser la croissance et le développement.

L'alignement fait partie des critères essentiels que nous mesurons lors du sondage annuel auprès de l'équipe. Ce critère important consiste à arrimer les objectifs personnels à ceux des cadres pour que les membres voient de quelle manière leur travail contribue à la réussite globale. Cela favorise l'engagement personnel et stimule le rendement de l'entreprise.

Nous avons défini un modèle d'avancement professionnel selon lequel les membres sont maîtres de leur parcours professionnel. Les cadres s'assurent que des discussions sur le parcours professionnel ont lieu et permettent de se pencher sur le rendement et la planification de la carrière de chacun, la prise de nouvelles responsabilités et l'établissement d'objectifs précis et mesurables qui seront intégrés dans un plan de carrière individuel.

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

Nous encourageons aussi les membres de l'équipe à élaborer un plan de développement personnel qui les aidera à identifier un atout à consolider ou une compétence à perfectionner en fonction de leurs objectifs professionnels. Le plan de développement personnel les aide à définir les expériences dont ils ont besoin pour réaliser leurs aspirations professionnelles.

## Planification de la relève

La réussite de notre planification de la relève est manifeste : en 2019, 100 % des promotions internes à des postes de vice-président et de directeur ont été accordées à des cadres qui ont participé à notre programme de perfectionnement des dirigeants à fort potentiel. Il s'agit de la deuxième année consécutive durant laquelle 100 % des promotions internes ont été accordées à des participants de ce programme.

En 2019, nous avons lancé des groupes Lean In Circle destinés à favoriser le développement des directrices et des hautes dirigeantes à fort potentiel. Il s'agit de groupes de femmes qui se réunissent toutes les quatre à six semaines pour s'entraider dans la poursuite de leurs objectifs et élargir leur réseau. Ces groupes reposent sur l'apprentissage entre pairs et s'intéressent à divers sujets, comme le leadership axé sur l'influence, la résilience et le sentiment d'accomplissement.

En 2019, nous avons pour une première fois identifié les dirigeants à fort potentiel parmi les directeurs. Nous avons élaboré et mis en œuvre un programme de développement axé sur les expériences aux échelons supérieurs afin de mettre en pratique et développer les capacités en matière de leadership, accroître la connaissance de soi et la présence du leadership, tout en établissant des réseaux et en augmentant les connaissances et la compréhension des divers aspects de l'entreprise.

Pour en savoir plus sur les diverses initiatives de développement à l'intention des membres de l'équipe, se reporter au feuillet d'information sur l'[Apprentissage et le développement](#) sur notre site Web.

# Engagement des membres de l'équipe

## Sondage de l'équipe

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

En 2019, nous avons poursuivi notre partenariat avec un fournisseur afin d'obtenir de l'information stratégique sur les indicateurs clés en matière d'engagement. Cette approche nous aide à mettre en œuvre des actions ciblées pour réaliser des changements positifs. De plus, nos outils de sondage nous permettent d'effectuer des analyses multivariées selon, par exemple, le lieu géographique, l'ancienneté, les données démographiques, l'équipe, le rôle et le niveau afin de mieux préciser les aspects à améliorer.

En 2019, 83 % des membres de l'équipe ont participé au sondage. La note globale relative à l'engagement a atteint 73 %, et 78 % des membres ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell et ravis de voir qu'ils contribuent personnellement à la réussite de l'entreprise.

## Reconnaissance – souligner les réussites au travail

Bell réalise diverses initiatives pour souligner publiquement le travail des membres de son équipe. Nos programmes de reconnaissance officiels reconnaissent la contribution des employés à trois niveaux : équipe immédiate, unité d'affaires et entreprise dans son ensemble. Le prix Bravo, qui représente le plus haut niveau de reconnaissance chez Bell, souligne les performances exceptionnelles des personnes et des équipes. Nous soulignons aussi les anniversaires de service et rendons hommage à nos retraités en leur remettant le traditionnel portefeuille du président en reconnaissance de leur contribution.

Pour en savoir plus sur les programmes de reconnaissance, se reporter au feuillet d'information sur le [Programme de reconnaissance pour les employés](#) sur notre site Web.



## Rémunération globale

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

Nos programmes d'encouragement dépendent aussi bien de la réussite de l'entreprise que des réalisations individuelles. Le Programme de rémunération incitative (PRI) est offert à plus de 23 000 membres de l'équipe, et les membres admissibles ont reçu au cours des dernières années des primes généralement très proches de la cible ou supérieures à celle-ci.

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

## Avantages sociaux GRI 401-2, 401-3

La santé des membres de notre équipe et de leurs familles est l'une des priorités de Bell. Nous croyons qu'il est essentiel d'investir dans des programmes pour étendre les couvertures des membres et de leurs personnes à charge et leur offrir des options liées à leur situation personnelle. Nos programmes axés sur la famille, dont nos programmes récemment bonifiés de congé de maternité et de congé parental, figurent parmi les plus généreux sur le marché. En particulier, il donne aux membres et à leurs personnes à charge le choix de privilégier un mode de vie sain en proposant des options bénéfiques pour la santé physique, mentale et financière.

Pour plus d'information à ce sujet, se reporter au feuillet d'information [Avantages, retraite et épargne](#) sur notre site Web.

Bell offre à ses frais des avantages à la plupart des membres permanents de son équipe, qui peuvent également acheter une variété d'avantages optionnels à des prix de groupe concurrentiels.

Pour combler une lacune importante dans l'accès à des soins médicaux primaires au Canada, celle-ci représentant une source importante de stress pour plusieurs membres de l'équipe, au Canada, Bell offre maintenant un accès gratuit et confidentiel

à des médecins et d'autres professionnels des soins de santé par l'entremise d'un nouveau programme de soins de santé virtuels accessible en ligne. Le programme offre la possibilité de consulter, en tout temps et de façon confidentielle, un médecin ou une infirmière dans le cadre d'une consultation vidéo en ligne sécurisée accessible au moyen d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur. Les services suivants sont offerts :

- Consultation pour des questions médicales courantes comme les rhumes et la grippe et les soins pédiatriques, les problèmes de santé mentale, les renouvellements de prescriptions et les conseils en nutrition;
- Référence à des spécialistes comme les pédiatres, les psychologues, les dermatologues et les orthopédistes;
- Prescriptions en ligne et demande d'examen de laboratoire en ligne;
- Références à des cliniques locales pour des traitements plus poussés.

Ce nouveau programme se révèle déjà un outil inestimable pour aider les membres de notre équipe et leurs familles.

## Retraite et épargne GRI 201-3

La sécurité financière compte pour beaucoup dans l'avenir des membres de notre équipe et nous tenons à faciliter leurs investissements à court comme à long terme. La plupart des membres participent à un régime de retraite à cotisations déterminées ainsi qu'à d'autres régimes d'épargne comme un RER collectif, un CELI collectif et un régime d'achat d'actions (le régime d'épargne des employés [REE], auquel plus de 28 000 membres de l'équipe ont cotisé en 2019).

Pour soutenir davantage les membres de l'équipe qui effectuent une transition vers la retraite, une nouvelle option de revenu de retraite a été introduite le 1<sup>er</sup> avril 2019, laquelle permet aux participants au régime de retraite à cotisations déterminées âgés de 55 ans et plus de commencer à retirer leur revenu de retraite directement du régime à cotisations déterminées en convertissant leur compte de cotisations déterminées dans un compte de revenu de retraite. Les placements peuvent être conservés dans les fonds de placement gérés par des professionnels qu'ils appréciaient en tant que membres de l'équipe sans qu'il soit nécessaire de transférer les fonds à une nouvelle institution financière ou de payer de commission pour le réinvestissement des fonds ailleurs, et ils continuent de bénéficier de frais d'administration et de gestion des placements très bas.



En 2019, nous avons versé des cotisations totalisant plus de 285 millions \$ à nos différents régimes de retraite bien capitalisés, auxquels participent plus de 85 000 membres de l'équipe à l'échelle du pays, y compris plus de 50 000 retraités et bénéficiaires qui reçoivent des prestations mensuelles. Par l'intermédiaire de Morneau Shepell, Bell offre aux membres de son équipe des options pour se procurer des avantages sociaux relatifs à leur santé et à leur bien-être au terme de leur carrière chez Bell. Le cybermarché MonFutur permet aux membres de souscrire divers régimes (assurance médicale et dentaire, assurance voyage, assurance vie) conçus spécialement pour les retraités et fournis par des compagnies d'assurance canadiennes de premier plan.

Pour en savoir plus sur les régimes de retraite et d'épargne, veuillez consulter notre [rapport annuel](#) (page 129, ainsi que la note 24 qui commence à la page 148) et le feuillet d'information [Avantages, retraite et épargne](#) sur notre site Web.

# Santé et sécurité

## Systeme de gestion

Nos plans de sécurité de l'entreprise sont au cœur de notre système de gestion de la sécurité, qui poursuit son évolution. S'appuyant sur des normes reconnues, comme ISO 45001 et OHSAS 18001, notre système de gestion nous permet de garantir que les risques en matière de santé et de sécurité sont traités de façon systématique et diligente, que les ressources et les responsabilités pertinentes sont clairement identifiées et que nos progrès font l'objet d'un suivi et d'un examen tous les trimestres. Les programmes de santé et de sécurité sont intégrés au cœur des unités d'affaires et filiales de Bell. Chacune d'entre elles désigne au sein chaque équipe, un coordonnateur en santé et sécurité. Cette structure vise à assurer la conformité avec des exigences opérationnelles et la production de rapports destinés aux équipes de santé et sécurité et de gouvernance. Nous accordons une grande valeur à la vigilance et à l'expérience des membres de l'équipe pour assurer la sécurité de leurs collègues. GRI:2018 403-1

Nous comptons sur les membres de l'équipe pour soutenir 202 comités de santé et de sécurité locaux à l'échelle du Canada ainsi que les huit comités de santé et de sécurité de l'entreprise, en partenariat avec les syndicats. Représentant différentes fonctions opérationnelles et administratives, ces comités se rencontrent et effectuent des inspections des lieux de travail, en conformité avec les exigences réglementaires. Collectivement, les comités ont réalisé plus de 7 100 inspections des lieux de travail en 2019, et repéré et résolu des situations qui, si elles n'avaient pas été prises en charge, auraient pu contribuer à des incidents. L'équipe de gouvernance en santé et sécurité collabore également avec ces comités pour la création et la mise en œuvre de programmes de prévention. GRI:2018 403-4

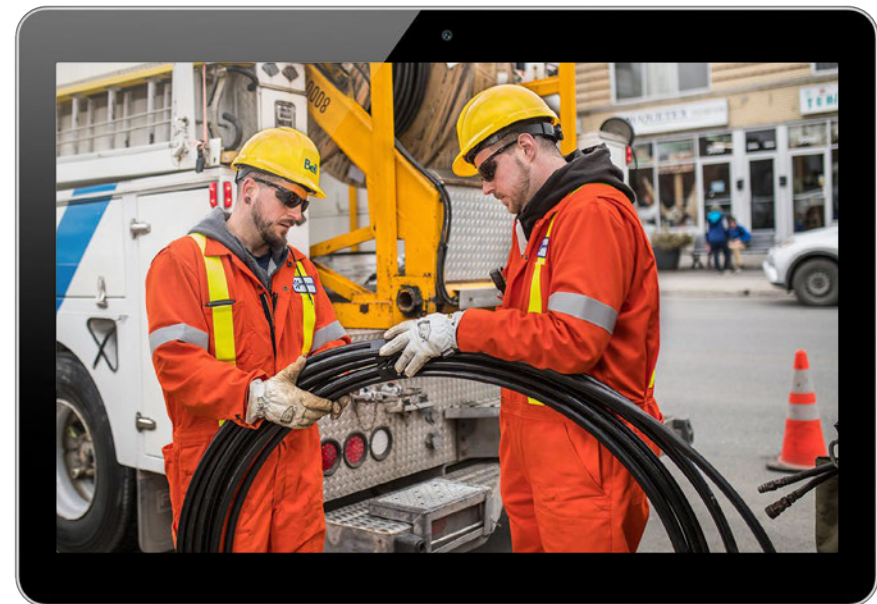
Chaque année, l'équipe Vérification interne de Bell intègre les programmes de santé et de sécurité de l'entreprise à ses plans de vérification interne. L'équipe de gouvernance en santé et sécurité de l'entreprise peut ainsi repérer constamment des occasions d'amélioration. Cette équipe surveille étroitement les mesures correctives et fait rapport au comité de vérification du conseil d'administration de l'entreprise. Des rencontres trimestrielles d'examen du rendement avec le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux, et des réunions semestrielles de revue du rendement avec le Comité SSSEC sont tenues. Finalement, nous présentons des évaluations annuelles du rendement de Bell en matière de santé et de sécurité au [comité des ressources en cadres et de rémunération](#) du conseil d'administration.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les mesures de santé et de sécurité sont importantes, car elles assurent le bien-être des membres de notre équipe et de nos clients. S'occuper de la santé et de la sécurité est une affaire de bon sens. Les milieux de travail qui négligent ces aspects peuvent perdre des membres de leur équipe, risquent des poursuites et peuvent voir les coûts augmenter et leur rentabilité diminuer.

### CE QUE NOUS FAISONS

Bell est déterminée à offrir un milieu de travail sécuritaire et sain où les membres de l'équipe viennent travailler en sachant qu'ils font partie d'une équipe pour laquelle la sécurité ne constitue pas une simple option, mais fait plutôt partie intégrante de nos méthodes de travail. Le dévouement et le leadership de notre personnel font en sorte que la sécurité est toujours au centre des préoccupations de toute l'équipe Bell, alors que nous continuons d'élaborer des programmes pour éliminer les dangers et atténuer les risques présents dans le milieu de travail.





## Prévention

Nous maintenons l'accent sur la prévention en améliorant sans cesse nos procédures d'identification des dangers et en évaluant continuellement les fonctions à risque élevé. Nous créons des synergies et harmonisons nos pratiques dans tous les secteurs d'activité de Bell, tout en faisant évoluer les programmes de santé et de sécurité lorsque nous faisons l'acquisition de nouvelles entreprises. GRI:2018 403-2

En 2019, nous avons amélioré notre processus de résolution des aspects dangereux. Des indicateurs de rendement clés ont été identifiés et des fiches de notation ont été élaborées. Ces mesures ont permis de réduire les délais de résolution de 36 %. Parallèlement, nous avons mis au point des directives pour la déclaration d'incident et la réalisation d'enquêtes. Nous avons aussi offert aux directeurs des opérations une formation sur la façon d'effectuer une enquête afin d'en améliorer la qualité. GRI:2018 403-5, 403-7

De plus, nous avons élaboré notre nouvelle directive concernant l'achat et la manipulation des matières dangereuses. Nous avons aussi introduit un nouveau processus d'autorisation qui conjugue les évaluations des risques liés aux matières dangereuses du point de vue de l'environnement et de la sécurité, ce qui permet d'éliminer le risque de doublement des directives et les possibilités de directives contradictoires émanant des équipes de gouvernance en environnement et en santé et sécurité. GRI:2018 403-5, 403-7

En 2019, nous avons formé près de 400 membres du comité de sécurité de l'entreprise et coordonnateurs en sécurité en milieu de travail sur l'identification et l'évaluation des risques en milieu de travail. De plus, 17 évaluations de fonctions à risque élevé ont été effectuées ou sont en cours, auxquelles ont participé neuf unités d'affaires et filiales de l'entreprise. L'équipe de l'entreprise continue de soutenir la planification et la réalisation des évaluations des risques, qui devraient être achevées en 2021.

Dans le cadre de nos efforts continus pour réduire la fréquence des accidents entraînant un arrêt de travail et les risques de glissade et de chute, nous avons fourni des chaussures antidérapantes à plus de 7 500 membres de l'équipe Services extérieurs en 2019. Cette mesure de prévention a été renforcée par un programme de formation qui assure l'adoption des meilleures pratiques.

En dépit de nos efforts pour réduire les accidents en milieu de travail, notre indice global de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail<sup>1</sup> s'est établi à 1,29 pour 2019, en hausse de 14 % (1,13) par rapport à 2018. GRI:2018 403-9

L'hiver plus hâtif et plus rigoureux a contribué à cette hausse. Les cycles successifs de gel-dégel ont créé des conditions de glace sur plusieurs surfaces sur lesquelles nos équipes travaillent, ce qui a donné lieu à davantage de chutes, tandis que les accumulations de neige au sol ont créé davantage de problèmes ergonomiques et de stress corporel. En 2019, nous avons équipé plus de techniciens de semelles antidérapantes. Nous avons également mis en place des mesures supplémentaires d'atténuation des risques, comme des formations, qui selon nous aideront à réduire le nombre d'accidents associés aux conditions météorologiques difficiles et aux changements brusques de température.

Nous faisons partie de groupes sectoriels qui mettent en commun des pratiques exemplaires. Nous sommes membres d'associations comme l'Environmental, Health & Safety Communications Panel ([EHSCP](#)) et l'Association des Employeurs des transports et communications de régie fédérale ([ETCOF](#)), et collaborons de façon ponctuelle avec des pairs dans le cadre de divers programmes.

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

<sup>1</sup> Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = (nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail ÷ nombre d'heures travaillées) x 200 000.

## Recrutement et nouveaux talents

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

En 2019, nous avons embauché plus de 9 300 nouveaux membres dans notre équipe, en grande partie grâce à nos initiatives élargies de recrutement dans les médias sociaux, qui ont attiré plus de 180 000 abonnés sur LinkedIn et 66 000 abonnés sur Twitter ainsi que plus de 1 million d'abonnés à travers notre communauté de talents. GRI 401-1

Nous continuons d'augmenter l'embauche d'étudiants et de candidats en début de carrière. Tout au long de l'année scolaire, nous parrainons des initiatives de développement sur les campus et nous participons à plus de 50 activités étudiantes (comme des simulations d'entrevue, des compétitions de cas, des marathons de programmation et des séances de réseautage) afin de promouvoir le développement de carrière et l'établissement de relations. En tout, nous avons visité 25 universités au Québec, en Ontario et au Canada atlantique pour promouvoir nos possibilités d'emploi auprès des nouveaux diplômés, tout en mettant l'accent sur le recrutement de candidats dans le cadre du Programme du leadership des nouveaux diplômés de Bell. Ce programme primé est l'une des plus importantes initiatives au Canada visant à aider les nouveaux diplômés à devenir les leaders de demain. Le Programme du leadership des nouveaux diplômés s'est soldé par la promotion de 34 dirigeants de Bell en 2019, ce qui porte à 189 le nombre de dirigeants potentiels ayant pris part à ce programme depuis son lancement. En raison de ces efforts, Bell Canada a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens.

Bell travaille activement à aider les vétérans et les réservistes canadiens, ainsi que leurs conjoints, à découvrir des occasions professionnelles au sein de notre entreprise. Bell embauche en priorité les vétérans canadiens qualifiés dans tous ses secteurs d'activité. Nous poursuivons ainsi une longue et fière tradition qui consiste à aider les hommes et les femmes des Forces armées canadiennes et leurs conjoints membres du Réseau pour l'emploi des conjoints des militaires à trouver des emplois auprès de Bell. De plus, tous nos recruteurs reçoivent une formation dans le but de faciliter le transfert des compétences des vétérans, de percevoir les avantages d'embaucher un vétéran et d'aider les spécialistes en recrutement à soutenir les vétérans et les réservistes tout au long du processus de recrutement. Depuis la création du programme en 2013, Bell a embauché plus de 440 vétérans et conjoints de vétérans. Bell est aussi fière d'entreprendre un partenariat avec l'organisme With You, With Me qui aide les anciens militaires canadiens à suivre une nouvelle formation dans le domaine de la cyberdéfense et à trouver un nouvel emploi. Nous continuons aussi à soutenir le

Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur et d'être le commanditaire présentateur du dîner hommage annuel La patrie gravée sur le cœur à Toronto, le plus important événement de collecte de fonds à l'appui des militaires canadiens.

Afin d'augmenter l'embauche de membres des groupes sous-représentés, Bell a, en 2019, affiché des occasions d'emploi et commandité des salons de l'emploi en collaboration avec des organisations qui nous ont mis en contact avec divers candidats à fort potentiel élevé, dont Lime Connect, Spectrum Works, Les femmes en communications et en technologies et plusieurs groupes orientés sur la diversité présents sur les campus étudiants. À l'échelle internationale, Bell est un partenaire fondateur de Career Edge, qui permet de recruter partout dans le monde des personnes handicapées et des professionnels talentueux qui possèdent une formation. Nous sommes également fiers de faire équipe avec Move the Dial, un réseau de professionnelles qui s'entraident dans le but de mener des carrières épanouissantes, tout en favorisant l'égalité hommes-femmes au travail. Dans le cadre de notre stratégie de diversité et d'inclusion, nous demandons aux candidats de s'auto-identifier afin de nous permettre de repérer plus facilement les personnes qualifiées et d'assurer une représentation diversifiée au sein de notre effectif. Nos recruteurs, responsables du recrutement et cadres ont depuis peu accès à un nouveau tableau de bord qui met en évidence la répartition des candidats en fonction de la diversité à toutes les étapes du recrutement (attraction, examen, entrevue, offre, embauche). Grâce à l'ensemble de ces initiatives et aux connaissances plus précises que nous avons acquises, le nombre de femmes ayant fait une demande d'emploi a augmenté de 2 % et nous avons engagé 1 % de plus de femmes en 2019 qu'en 2018. En 2019, 30 % des personnes embauchées par Bell s'identifiaient comme faisant partie d'une minorité visible, 35 % étaient des femmes et 2 % étaient des personnes handicapées.

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

# Clients



## Servir les clients plus rapidement et plus efficacement

Concentrés à déployer des technologies de pointe et à améliorer la façon dont les clients font affaire avec Bell, nous avons poursuivi le lancement d'une large gamme d'améliorations en 2019, qui portent sur notre service en ligne, nos outils de vente et de soutien ainsi que les ressources dont notre équipe a besoin pour offrir une expérience client exemplaire.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

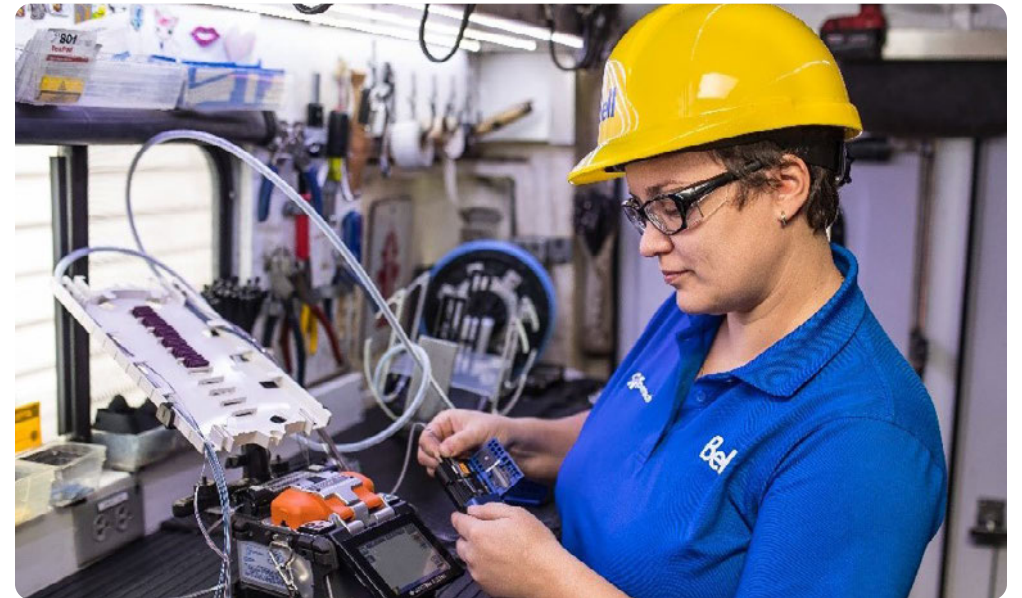
L'expérience client est importante, car les clients satisfaits forment une base solide sur laquelle nous pouvons bâtir notre entreprise. Les clients satisfaits nous recommandent à leurs amis et à leur famille et, avec le temps, ils reviennent vers nous pour acheter encore plus de nos produits et services. C'est pourquoi promouvoir l'expérience client est l'un des impératifs stratégiques de Bell. Offrir une expérience client hors pair réduit les coûts liés à nos activités – ce qui rejoint un autre de nos impératifs stratégiques, Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace – et nous permet de fidéliser nos clients et d'en attirer de nouveaux. Cet engagement non seulement améliore notre bénéfice net, mais renforce aussi le moral de notre équipe, ce qui s'aligne sur notre impératif stratégique, Investir dans notre équipe et soutenir son engagement.

### CE QUE NOUS FAISONS

Bell concentre ses efforts dans le but d'offrir les meilleures connexions numériques et des services de prochaine génération à la population canadienne, et met l'expérience client au cœur de tout ce qu'elle entreprend. Elle cherche à faciliter la façon dont ses clients font affaire avec elle à tous les niveaux, de la vente au soutien après-vente, en passant par l'installation. Nous avons amélioré notre service en ligne, nos outils de vente et de soutien ainsi que les ressources que notre équipe utilise pour offrir une expérience client plus rapide et plus efficace. GRI 102-2, 203-1

Grâce à ces nouveaux outils pour la clientèle, ses investissements dans ses connexions large bande de pointe et dans les dernières innovations en matière de services sur fil, de réseaux sans fil, de télévision, de contenu et de services d'affaires, Bell continue à attirer un nombre grandissant de clients. À la fin de 2019, Bell comptait plus de 22 millions d'abonnés dans les marchés résidentiels, d'affaires et de gros, à son éventail complet de services, dont environ 10 millions d'abonnés aux services mobiles, 3,6 millions d'abonnés aux services Internet haute vitesse de détail et 2,8 millions d'abonnés aux services de Télé. SASB

Pour en savoir plus sur les avantages environnementaux liés à l'utilisation des technologies, veuillez consulter la section de ce rapport intitulée [L'utilisation des produits et services de Bell aide à lutter contre les changements climatiques.](#)



## Bâtir les meilleurs réseaux GRI 203-1

Avec des dépenses d'investissement qui ont atteint environ 4 milliards \$ en 2019, Bell investit plus que tous ses concurrents dans les infrastructures de communication du Canada et la construction de nouveaux réseaux. Cela lui permet d'offrir des vitesses large bande inégalées à plus de clients et d'entreprises dans plus de collectivités qu'elle ne l'a jamais fait. En 2019, la zone de couverture du réseau de fibre optique de Bell s'est étendue à 530 000 foyers et entreprises de plus et, à la fin de l'année, la construction de son réseau entièrement optique était achevée à environ 53 %, ce qui lui permettait d'offrir des liaisons optiques directes – et les forfaits Internet les plus rapides au Canada – à plus de 5,1 millions de foyers et d'entreprises du Canada atlantique, du Québec, de l'Ontario et du Manitoba. Bell a poursuivi l'expansion de sa zone de couverture du réseau de fibre optique à Montréal, dans la région du Grand Toronto (et celle de l'indicatif 905), et partout au Manitoba. De nouveaux investissements substantiels, entièrement financés par Bell, annoncés au début de l'année 2020, permettront de fournir des connexions directes au réseau de fibre optique à 200 000 foyers et entreprises de la ville de Hamilton et à environ 275 000 foyers et entreprises de la ville de Winnipeg. ODD 9.5

Bell continue d'investir dans l'extension de la portée de ses réseaux sans fil. Notre réseau LTE a rejoint 99 % des Canadiens en 2018 et, à la fin de 2019, notre réseau LTE Advanced desservait 94 % des Canadiens. Tout en nous concentrant sur les investissements qui nous permettent de renforcer l'ensemble de nos infrastructures, nous avons continué de relier la plupart de nos tours de téléphonie mobile au réseau de raccordement mobile optique et à déployer la technologie des petites cellules. Cela nous a permis d'améliorer la qualité et la fiabilité de nos réseaux, de renforcer l'efficacité spectrale et de préparer le terrain pour le déploiement de la technologie mobile de la 5<sup>e</sup> génération (5G).

Elle a aussi poursuivi le déploiement de son service Internet résidentiel sans fil fixe. À la fin de l'année, elle avait réussi à rejoindre environ 250 000 emplacements additionnels dans 226 communautés rurales de l'Ontario et du Québec (à terme, elle s'attend à desservir 1 million de foyers en milieu rural en Ontario, au Québec, dans le Canada atlantique et au Manitoba).

En plus de financer entièrement la construction de nouveaux réseaux dans de grands centres urbains, Bell continue de collaborer avec tous les paliers gouvernementaux et d'autres partenaires pour déployer de meilleurs réseaux large bande dans des villes plus petites et des localités rurales. En 2019, Bell a terminé un chantier complexe qui consistait à construire un réseau destiné aux 25 collectivités du territoire nordique du Nunavut.

## Notre service à la clientèle ne cesse de s'améliorer

Bell poursuit ses efforts pour faciliter la façon dont les clients font affaire avec elle, en améliorant son service en ligne, ses outils de vente et de soutien et les ressources dont son équipe a besoin. En effet, en investissant dans des outils libre-service de pointe, Bell continue de faciliter le service aux clients en leur permettant de mieux contrôler leur propre expérience.

En 2019, nous avons continué d'investir dans l'amélioration de [MonBell.ca](https://www.monbell.ca) et de notre application primée MonBell, qui permettent aux clients de mieux gérer leurs services, d'ajouter ou de modifier des fonctions et de résoudre efficacement des problèmes. En 2019, les clients ont effectué 19,5 millions de transactions par l'entremise des options libre-service, ce qui représente une hausse de 9 % par rapport à l'année précédente.

Le populaire service Web Gérez votre rendez-vous, qui sert à gérer les visites de nos techniciens des Services extérieurs, a aussi continué de s'améliorer. Lancé en 2016 pour offrir aux clients de Bell de l'information sur les visites de service, comme l'heure d'arrivée prévue d'un technicien, ce service est continuellement amélioré afin que les clients puissent mieux gérer leur rendez-vous en ligne et évaluer la visite en y attribuant une cote. En 2019, les clients ont envoyé environ 240 000 messages aux techniciens, modifié eux-mêmes la date de 15 000 rendez-vous et fourni de la

rétroaction 195 000 fois. Le taux de satisfaction globale du travail des techniciens des Services extérieurs a atteint 96 %, ce qui est impressionnant. Pour la quatrième fois en cinq ans, Virgin Mobile Canada s'est classée au premier rang pour le taux global de satisfaction à l'égard du service à la clientèle dans l'étude 2019 de J.D. Power sur le service à la clientèle des services sans fil canadiens. L'étude a fait ressortir l'excellence de son service, y compris le soutien en magasin, au téléphone et en ligne.

**Dès le début, les téléphonistes de Bell ont fait bien plus que connecter les abonnés entre eux. Elles étaient souvent les meilleures sources d'information pour les nouvelles ou même les derniers résultats sportifs. Avant l'arrivée d'innovations comme les services 9-1-1 et les radios utilisées pour la sécurité publique, elles ont également joué un rôle important dans la recherche de médecins ou d'infirmières et de pompiers volontaires locaux. Elles ont même fourni la forme la plus ancienne de « soutien technique » en expliquant aux clients comment entretenir leur téléphone.**

## Améliorer les normes de l'industrie

Parce que nous visons à promouvoir la meilleure expérience client qui soit, Bell voit toutes les interactions avec les clients comme des éléments essentiels pour faciliter la façon dont les clients font affaire avec elle à tous les niveaux, de la vente au soutien après-vente, en passant par l'installation. Cette vision concorde avec les nouvelles normes adoptées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), qui comprennent un code de conduite encourageant des relations plus solides entre les acteurs du secteur et les consommateurs canadiens.

Le fait d'accorder la priorité aux investissements dans le service à la clientèle et des outils en ligne de pointe améliore les résultats évalués par la Commission fédérale des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). En fait, le dernier rapport de mi-année du CPRST, couvrant la période du 1er août 2019 au 31 janvier 2020, montre que le nombre de plaintes des clients de Bell au CPRST a chuté de 26,3 % par rapport à l'année précédente, soit la meilleure performance parmi les opérateurs nationaux. Cela fait suite aux résultats inclus dans le rapport annuel du CPRST qui montrent que, bien que Bell ait le plus grand nombre de clients de tous les fournisseurs de services, elle a diminué le nombre total des plaintes de consommateurs pour la 4e année consécutive, ce qui est plus que tout autre fournisseur de services. GRI 417-2

En juillet 2019, le CRTC a mis en place le nouveau *Code sur les services Internet*, auquel doivent se conformer les grands fournisseurs de services Internet. Ce code présente des pratiques exemplaires en matière de clarté de l'information fournie aux clients. Il est entré en vigueur le 31 janvier 2020 et s'ajoute aux codes de conduite du CRTC existants qui portent sur les services sans fil mobiles, de télévision et de téléphonie résidentielle. GRI 417-2



## Nous mettons en marché des produits et services de prochaine génération

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

### Innovation dans les domaines de l'Internet des objets (IdO) et des services mobiles

ODD 17.7, 17.8, 17.17

En plus de continuer à développer de nouvelles fonctionnalités pour l'application MonBell, Bell a continué de développer plusieurs innovations technologiques inédites en 2019 et ouvre la voie dans le domaine en pleine croissance de l'Internet des Objets (IdO), en soutenant des innovations à grande échelle dans la domotique, la télésurveillance, le suivi des actifs, la gestion de parcs de véhicules et les applications pour villes intelligentes. ODD 9.5

Bell a été le premier télécommunicateur à lancer un réseau LTE-M pour accueillir la technologie 5G au Canada, ce qui a amélioré la couverture, accru l'autonomie des piles et réduit les coûts des appareils IdO connectés au réseau national de Bell. En 2019, Bell a étendu la couverture pour les technologies IdO de ses clients d'affaires canadiens, grâce à un partenariat conclu avec AT&T qui leur donne accès au réseau LTE-M de cet opérateur dans l'ensemble des États-Unis.

Nous avons également conclu un partenariat avec la Ville de Markham pour le lancement du programme d'accélération pour ville intelligente, au moyen de notre [plateforme pour ville intelligente](#) – elle-même soutenue par les réseaux sans fil et optiques à grande capacité de Bell – qui permet d'améliorer l'efficacité des activités municipales ainsi que les services offerts aux résidents de la ville.



### Maisons et entreprises connectées



En 2019, Bell a poursuivi l'amélioration de ses services large bande pour un grand nombre de ses clients résidentiels et de petites entreprises en élargissant l'accès à ses connexions par fibre optique les plus rapides au Canada et en continuant le déploiement de son service Internet résidentiel sans fil dans des petites villes et des régions rurales.

Elle a également lancé la prochaine génération de ses capsules du service [Wi-Fi Partout chez vous](#), qui permettent de doubler les vitesses offertes par le modèle antérieur, l'utilisation simultanée d'un plus grand nombre d'appareils et l'accroissement du rayon de couverture tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la maison. La solution Wi-Fi Partout chez vous de Bell s'adapte aussi automatiquement aux habitudes d'utilisation de la maison afin que tous les appareils qui y sont utilisés en même temps reçoivent le signal le plus puissant et atteignent les vitesses les plus rapides possible. Bell a également continué de développer et de déployer les services de sécurité, de surveillance et d'automatisation de sa solution Bell Maison intelligente. La marque nationale Bell Maison intelligente a été lancée au Manitoba en 2019. Elle regroupe tous les services de maison connectée et de sécurité de Bell précédemment offerts par les bannières AAA Security, Bell Aliant Next-Gen et AlarmForce.

## De la télévision à l'avant-garde

Bell, qui compte parmi les plus importants fournisseurs de services Télé novateurs au Canada, a amélioré son application primée Télé Fibe en y ajoutant les fonctions permettant de mettre sur pause les émissions en direct et de les faire rejouer. Ces nouveautés s'ajoutent à Téléchargez et partez, Rejouer et Télé sans fil, des fonctions exclusives à Fibe.

Télé Fibe et Alt Télé, services novateurs de lecture en continu de télé en direct de Bell, continuent de permettre aux clients de regarder la télévision sur l'écran de leur choix grâce à Google Chromecast, qui s'ajoute aux autres appareils Android, à Amazon Fire TV et à Apple TV.

## Services de vente au détail et nouveaux appareils mobiles

Au-delà des investissements pour améliorer l'accès aux réseaux et services large bande et sans fil pour renforcer ses services à la clientèle en ligne, Bell offre aux Canadiens l'accès à des produits et services de premier plan partout au pays. Les services de Bell sont offerts dans 3 500 points de vente au Canada, dont les magasins Bell et La Source, les points de vente de WAVE SANS FIL, La cabine T sans fil et SANS-FIL, etc. et d'autres détaillants partenaires, qui offrent aussi nos services en ligne.

En 2019, nous avons accru la disponibilité de notre service sans fil à faible coût en concluant un partenariat avec Dollarama pour offrir les services prépayés de Lucky Mobile et de Virgin Mobile dans cette chaîne de plus de 1 200 magasins à petits prix au Canada. ODD 5.8

Bell continue aussi d'offrir les téléphones intelligents, les tablettes et les appareils mobiles industriels les plus recherchés au sein du plus important réseau de distribution national de l'industrie des communications au Canada, et élargit la gamme d'appareils les plus évolués offerts au Canada grâce à l'ajout de plus de 43 appareils LTE et LTE Advanced en 2019.

## Diffuser du contenu captivant

Bell est un acteur de premier plan pour ce qui est d'informer les téléspectateurs canadiens et de retenir leur attention. En 2019, [CTV](#) est demeuré en tête du palmarès des réseaux de télé généralistes les plus regardés au Canada pour une 18<sup>e</sup> année consécutive, grâce à ses bulletins de nouvelles nationaux et locaux à grandes cotes d'écoute, à ses émissions populaires comme [Amazing Race Canada](#) et [Jann](#), la nouvelle comédie numéro un au Canada.

[TSN](#) demeure le chef de file sportif au Canada et la chaîne spécialisée la plus regardée et [RDS](#) demeure le principal réseau de sports linguistiques Français. TSN et RDS ont tous deux prolongé leurs partenariats de radiodiffusion à long terme avec de grandes organisations sportives canadiennes en 2019, dont la LCF, Hockey Canada et Curling Canada.

[Crave](#), notre service de diffusion en continu, offre toujours un contenu de divertissement de choix partout au Canada et a vu son nombre d'abonnés augmenter à 2,6 millions en 2019 (hausse de 14 % par rapport à 2018). Le contenu de [STARZ](#) est disponible partout au pays depuis 2019, et nous avons conclu une entente à long terme avec Warner Bros. International Television Distribution afin d'offrir la programmation originale du réseau HBO Max au Canada à compter de 2020.

En mettant à profit la première marque de divertissement au Canada qu'est CTV, Bell Média a changé avec succès en 2019 le nom de quatre chaînes spécialisées : The Comedy Network, Space, Bravo et Gusto pour CTV Comedy Channel, CTV Sci-Fi Channel, CTV Drama Channel et CTV Life Channel.

Pour l'année de diffusion 2019-2020, Bell Média continue de travailler avec environ 60 entreprises de production partout au pays pour créer des centaines d'heures de contenu original en anglais et en français.

Misant sur ses forces en contenu et en technologie sans fil novateurs, Bell Média est devenu, au début de 2020, le fournisseur exclusif d'émissions canadiennes de nouvelles et de sports pour [Quibi](#), la nouvelle plateforme de diffusion en continu conçue pour les appareils mobiles. GRI 102-10

Avec 109 stations au Canada et la marque [iHeartRadio Canada](#), Bell Média est demeurée en 2019 le premier radiodiffuseur canadien, avec une moyenne de 16,8 millions d'auditeurs par semaine dans l'ensemble du pays. Pour en savoir plus sur l'investissement dans le contenu canadien, veuillez consulter la section de ce rapport intitulée [Soutenir une industrie des médias entièrement canadienne](#).



## Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

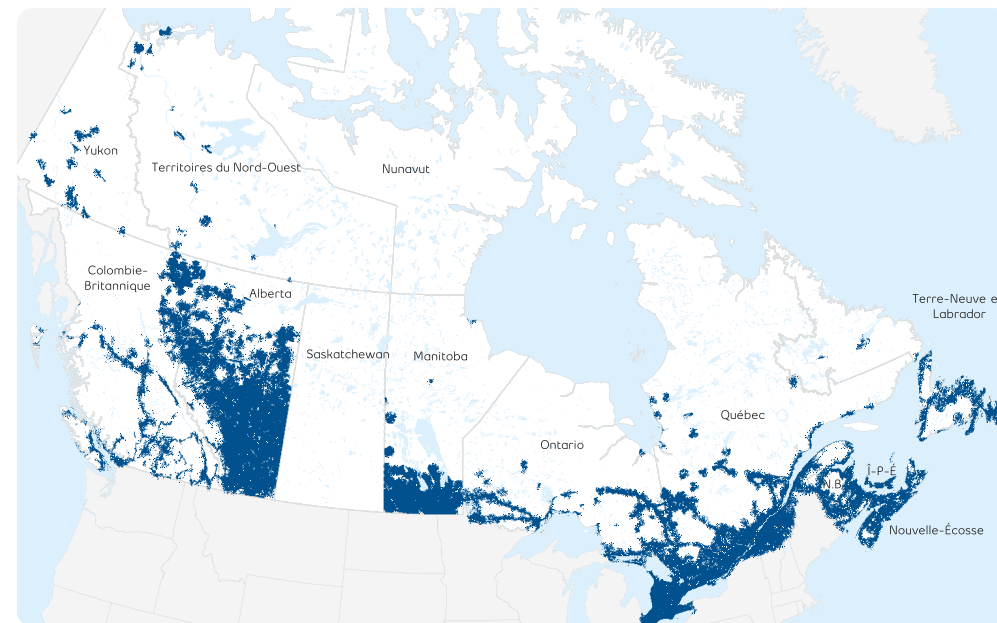
Bell est un choix de premier plan pour un grand nombre d'entreprises canadiennes, de gouvernements et d'institutions publiques qui cherchent des technologies large bande supérieures, des produits de transmission de données de classe mondiale et des services d'avant-garde.

Avec ses réseaux large bande de premier plan, de plus en plus d'entreprises canadiennes ont accès à des services plus fiables, plus rapides et dotés de connexions sécurisées. SASB

Nous continuons aussi d'améliorer nos solutions en nuage. En plus d'offrir un accès sécurisé et fiable aux solutions d'Amazon, de Google et d'IBM, nous avons ajouté, en 2019, les services gérés de gestion de base de données, de surveillance des applications et de surveillance aux fins de sécurité à notre portefeuille de services gérés en nuage de Bell pour Microsoft Azure.

Nous avons aussi lancé Bell Connexion totale avec Cisco Webex, une nouvelle plateforme unifiée pour les réunions d'affaires qui favorise la collaboration. Nos réseaux optiques et sans fil évolués jouent aussi un rôle essentiel dans l'émergence de technologies IdO novatrices, pensons à notre Service géré de sécurité des solutions IdO et à nos initiatives en cours visant à élargir la portée des solutions IdO pour les entreprises canadiennes, comme nos projets portant sur la localisation d'actifs et la gestion de parcs de véhicules, et les projets pilotes des programmes pour ville intelligente.

### Carte de couverture Bell LTE-M – Canada



● LTE-M : un sous-ensemble du réseau LTE, qui prend en charge les appareils intelligents connectés au réseau

Zone de couverture au 31 mars 2020. La couverture indiquée est approximative et la couverture réelle peut varier. Pour voir tous les types de couverture, voir [bell.ca/coverage](https://bell.ca/coverage).

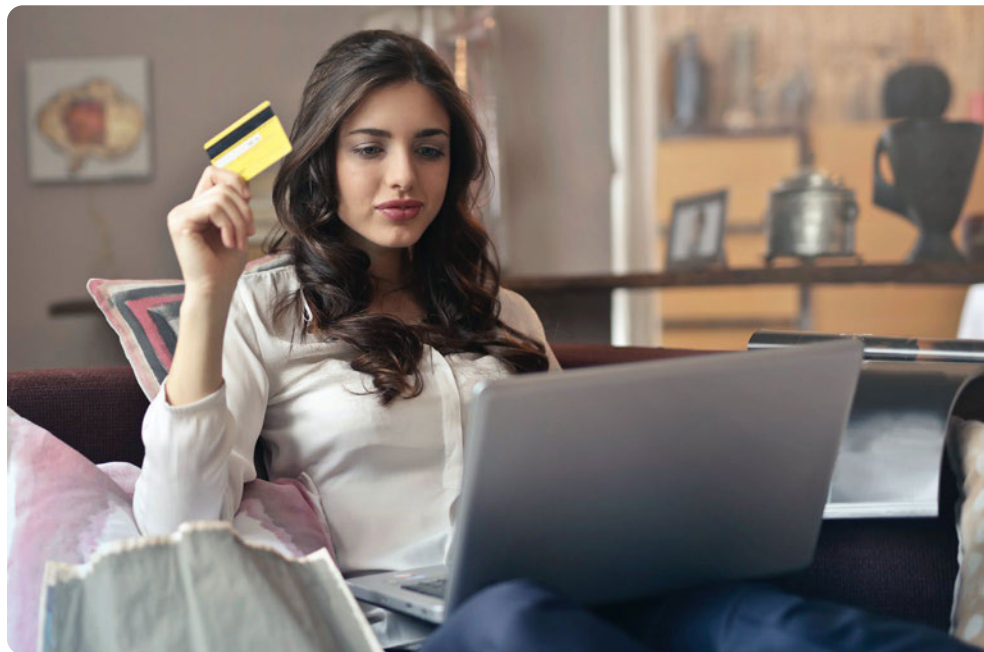
## Protection de la vie privée des clients

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

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

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

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



### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Puisque les entreprises de télécommunication utilisent les données de localisation et de navigation et les données démographiques de leurs clients pour améliorer leurs services, les clients accordent de plus en plus d'attention aux questions de sécurité touchant les téléphones mobiles, l'Internet et les services de courriel. Par ailleurs, la surveillance réglementaire dont font l'objet l'utilisation, la collecte et la vente des données des consommateurs s'est intensifiée au Canada. Maintenir des standards de sécurité des plus élevés rejoint nos impératifs stratégiques, Promouvoir l'expérience client et Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace.

### CE QUE NOUS FAISONS

Nous nous engageons à préserver la confidentialité des renseignements personnels que nous confient nos clients; une approche décrite de façon explicite dans notre Politique sur la protection de la vie privée. Nous pouvons cependant partager les renseignements des clients à des organismes gouvernementaux lorsqu'ils nous en font la demande.

## Sécurité des clients

En 2019, International Data Corporation (IDC) a désigné Bell pour la 4<sup>e</sup> année de suite<sup>1</sup> comme un leader des services de sécurité en raison de sa gamme de services évolués de détection, d'atténuation et de prévention des cybermenaces, ainsi que de ses capacités de sécurité en nuage, de son vaste éventail de services professionnels et de l'importance de sa zone de couverture au Canada. GRI 418-1, SASB

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

La gamme complète de services de sécurité fournis par Bell est surveillée par son Centre de gestion de la sécurité, dont l'équipe comporte plus de 400 professionnels de la sécurité accrédités qui s'occupent, en tout temps, de la gestion des incidents, des politiques et de la production de rapports pour tous les incidents liés à la sécurité.

Bell s'emploie à protéger ses réseaux, ses systèmes, ses applications, ses centres de données et ses archives ainsi que les renseignements personnels qu'ils contiennent contre toute menace telle que les cyberattaques, les accès non autorisés et les dommages causés par les incendies, les événements naturels et d'autres événements. Étant donné que la vaste majorité des 100 plus grandes entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous comprenons la nécessité de protéger la position concurrentielle de nos clients en veillant à la sécurité et à la stabilité de nos réseaux et nous ne négligeons aucun effort à cet égard. Voilà pourquoi nous réalisons des investissements continus afin d'en améliorer la performance et de maintenir leur disponibilité à 99,99 %. Nous mettons également en place des contrôles et des couches de protection complétées par une surveillance rigoureuse et des essais de sécurité effectués sur une base régulière.

En tant que représentant du Canada à l'Information Security Forum, un organisme sans but lucratif géré par ses membres, Bell aide à la mise en œuvre et à la transformation des pratiques de sécurité et de gestion des risques. Nous appliquons aussi diverses normes et divers cadres de sécurité internationaux, notamment le guide Standard of Good Practice de l'Information Security Forum. Bell est également un membre fondateur de l'Échange canadien de menaces cybernétiques (CCTX.ca), un organisme qui vise à aider les organisations publiques et privées à collaborer et à partager de l'information sur les cybermenaces dans divers secteurs d'activité au Canada.

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

Pour en savoir plus sur la protection de vos renseignements personnels, veuillez consulter la section sur la sécurité et la prévention de la fraude du site [Bell.ca](https://www.bell.ca).

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

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

### CE QUE NOUS FAISONS

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

1. IDC MarketScape : Canadian Security Services 2019 Vendor Assessment.

## Accessibilité pour tous

Bell considère que les avantages des technologies de communications évoluées doivent être facilement accessibles à tous. On estime qu'un Canadien sur cinq vit avec un handicap, et grâce à des initiatives comme notre [Centre des services d'accessibilité](#), qui offre des produits et services adaptés aux clients souffrant de restrictions physiques, de déficience cognitive, de troubles auditifs, de troubles de la vue ou de troubles de la parole, Bell aide à éliminer les obstacles qui en limitent l'accès. ODD 8.5

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

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

L'application Mobile Accessibility (offerte gratuitement aux clients de Bell) s'intègre au système d'exploitation Android pour permettre aux utilisateurs aveugles et malvoyants de naviguer plus facilement sur leurs appareils mobiles. Bell propose depuis 2018 des téléphones qui intègrent des fonctions d'accessibilité conformes aux exigences du Service d'alertes sans fil au public, ce qui permet, par exemple, une diffusion plus large des alertes Amber. Nous offrons également le service T9-1-1, ou texto au 9-1-1 et prenons en charge le service [En Alerte](#), qui sert à informer les Canadiens lorsque des situations réclamant une réaction urgente se présentent dans leur secteur.



En octobre 2019, Bell a franchi une étape importante dans le développement des services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1PG) en effectuant le premier appel sur son réseau de IP des services d'urgence (ESInet). Le CRTC a exigé que toutes les entreprises de télécommunications soient en mesure de soutenir la technologie 9-1-1PG, qui devrait être implantée en 2021. Les services 9-1-1PG vont permettre à tous les gens signalant le 9-1-1, y compris ceux ayant des besoins en matière d'accessibilité, de bénéficier de la 9-1-1PG fondée sur le texte en temps réel (TTR) dès 2022, année où ce service devrait être lancé. Par la suite, la technologie 9-1-1PG permettra également d'envoyer des vidéos, des images et d'autres types de fichiers multimédias.

Bell appuie activement l'utilisation du service de relais vidéo (SRV) au Canada, l'un des services qui remplacera le service d'appel par téléimprimeur fourni aux utilisateurs de langage gestuel. Le SRV leur permet d'établir une liaison vidéo avec un interprète gestuel qui peut assurer l'interprétation en temps réel des conversations téléphoniques. En étroite collaboration avec le CRTC et l'[Association des Sourds du Canada](#) (ASC) et à titre de membre du conseil d'administration provisoire du Service de relais vidéo canadien, établi par le [CRTC](#), Bell s'efforce de faciliter l'accessibilité au SRV au Canada de manière efficace et rapide.

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

Bell Mobilité et Virgin Mobile proposent aussi des applications de navigation GPS conçues pour aider les personnes non voyantes ou malvoyantes. En 2019, nous avons ajouté BlindSquare Promo à notre offre. Cette application GPS est compatible avec les appareils iOS 9.1 d'Apple, ou une version ultérieure, et suggère des points d'intérêt détaillés et des intersections en réponse à des commandes vocales, pour rendre les déplacements sécuritaires et fiables. L'application Nearby Explorer Online, quant à elle, est compatible avec les appareils iOS 9.0 d'Apple et Android 4.1, ou une version ultérieure, et fournit des descriptions sonores de l'emplacement de l'utilisateur ainsi que des renseignements sur les détaillants à proximité.

Bell commandite également plusieurs événements qui aident à attirer l'attention sur les problèmes d'accessibilité, dont, en 2019, l'exposition organisée à Toronto dans le cadre de la Semaine de la canne blanche pour sensibiliser la population aux difficultés que doivent surmonter les Canadiens atteints d'une perte de la vision, et le championnat de curling canadien pour personnes aveugles de l'AMI, à Ottawa. En outre, nous collaborons avec d'importants organismes qui représentent les Canadiens ayant des besoins en matière d'accessibilité, dont l'[Institut national canadien pour aveugles](#), la [Société Neil Squire](#), l'[Association des malentendants canadiens](#) et le [Comité paralympique canadien](#).

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

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

# Environnement



## Notre vision environnementale

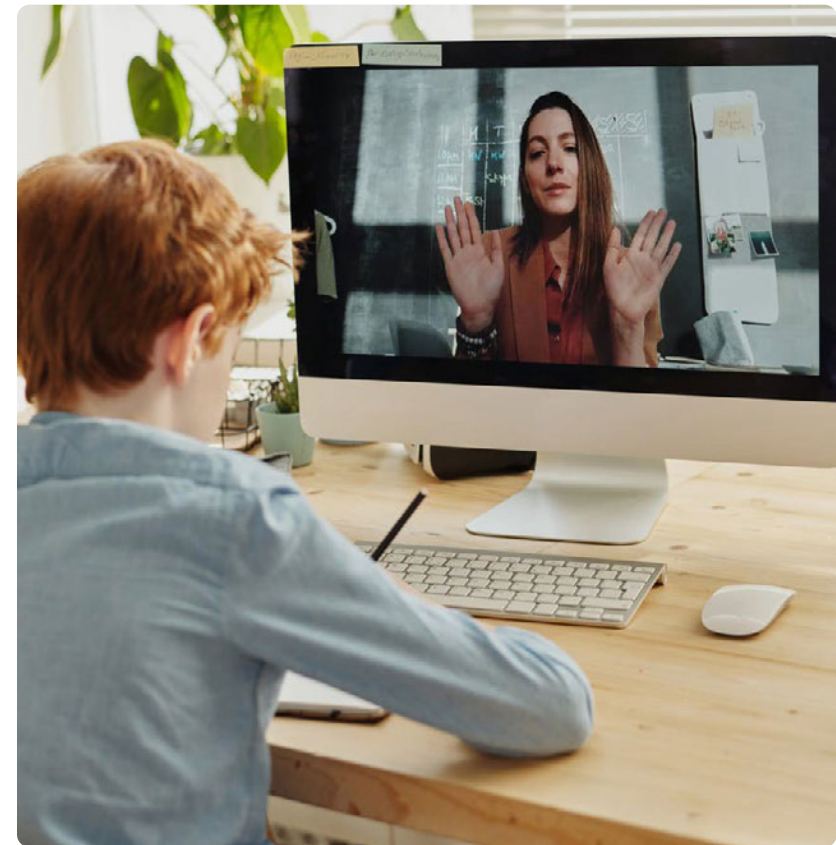
La protection de l'environnement est au cœur de notre approche en matière de responsabilité d'entreprise et de notre objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. Cette approche cadre avec nos **impératifs stratégiques** ainsi qu'avec notre détermination à réduire notre empreinte carbone et à protéger l'environnement dans chacune de nos activités. Notre **Politique environnementale**, dont la première version remonte à 1993, reflète les valeurs des membres de l'équipe, de même que les attentes des clients, des investisseurs et de la société en général.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

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

### CE QUE NOUS FAISONS

Bell doit avant tout son statut de leader en environnement à une vaste gamme d'indicateurs de performance et de programmes novateurs qui visent à assurer le respect de la réglementation, à protéger l'environnement et à contribuer à un monde meilleur. Son action dépasse toutefois largement les limites de l'entreprise, notamment par l'entremise des exigences contractuelles avec les fournisseurs et de ses différents services offerts tels que la vidéoconférence, qui aident ses clients à atteindre leurs propres objectifs environnementaux. Son système de gestion environnementale, qui s'améliore depuis plus de 25 ans, a été certifié conforme à la norme ISO 14001 en 2009. Bell est ainsi devenue la première entreprise de télécommunications à avoir obtenu cette certification au Canada. Elle ne cesse de chercher à progresser en fixant de nouvelles cibles et en améliorant sa performance environnementale.



## Leadership en environnement

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

L'efficacité des programmes liés à la responsabilité d'entreprise et aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de BCE est reconnue partout dans le monde, à preuve son inclusion dans le classement de divers indices de durabilité et les prix reçus pour récompenser ses initiatives en matière de durabilité. En 2019, BCE a continué de faire partie d'indices boursiers à caractère éthique, comme l'indice FTSE4Good Index, l'indice Jantzi Social Index, le Global Compact 100 (GC 100) des Nations Unies et l'indice Euronext Vigeo World 120. L'indice Vigeo rassemble les 120 entreprises les plus évoluées de l'Europe, de l'Amérique du Nord et de la région Asie-Pacifique et fait ressortir les entreprises qui affichent la meilleure performance sur le plan des facteurs ESG. BCE a également été citée parmi les meilleurs placements dans des sociétés responsables sur les plans social et environnemental par la firme ækom research, a été choisie pour faire partie de la liste du Ethibel EXCELLENCE Investment Register et fait partie des indices STOXX Global ESG Leaders, une série novatrice d'indices boursiers mesurant la performance sur les plans ESG.

Ces reconnaissances témoignent de la performance environnementale de Bell et du fait qu'un grand nombre de ses services et processus permettent de réduire son empreinte carbone et celle de ses clients, depuis les services de conférence audio et vidéo, qui remplacent les voyages d'affaires, jusqu'à [l'informatique en nuage et la virtualisation](#). Le secteur des solutions de services d'affaires peut apporter une contribution essentielle aux initiatives visant à réduire les émissions de carbone. Les gains d'efficacité engendrés par ses solutions de services d'affaires permettent à Bell d'atténuer sa propre empreinte carbone et de donner à ses clients et à ses partenaires en amont et en aval de sa chaîne d'approvisionnement des outils pour réaliser leurs stratégies de réduction du carbone. Pour plus de détails sur les possibilités de réduction de l'empreinte de nos technologies, veuillez consulter la section [L'utilisation des produits et services de Bell aide à lutter contre les changements climatiques](#) du présent rapport.





## Défis environnementaux

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

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

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



# Changements climatiques

## Notre participation à la lutte contre les changements climatiques

La lutte contre les changements climatiques passe par la réduction des émissions de GES, qui réchauffent notre planète. Bien des approches sont possibles : 1) lancer des initiatives d'économie d'électricité (consistant entre autres à moderniser les immeubles), 2) réduire la consommation de carburant, en adoptant des sources d'énergie renouvelable et 3) utiliser des technologies pouvant se substituer aux déplacements d'affaires. L'utilisation de nos produits et services aide aussi à réduire nos émissions de GES et celles de nos clients. Pour assurer une gestion rigoureuse de notre bilan carbone, nous surveillons étroitement nos émissions de GES, publions des rapports et avons fixé des cibles de réduction. GRI 201-2

### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les scientifiques du monde entier s'accordent pour dire que les émissions de gaz à effet de serre (GES) – en particulier le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) – contribuent fortement aux changements climatiques<sup>1</sup>. Les faits scientifiques recueillis à l'échelle internationale soulignent également la responsabilité qui incombe aux entreprises de participer à la lutte contre les changements climatiques et de s'adapter à leurs effets. Les changements climatiques peuvent accroître les risques auxquels sont exposées toutes les entreprises, dont les risques financiers et opérationnels, ainsi que ceux liés à la chaîne d'approvisionnement, à la santé et la sécurité, et à la réputation. Nous croyons également que nous avons un rôle important à jouer en tant qu'entreprise pouvant offrir des technologies qui aident les clients à combattre les changements climatiques et à s'adapter à leurs effets sur leur entreprise.

### CE QUE NOUS FAISONS

En tant qu'entreprise citoyenne responsable, nous agissons sur ces deux fronts. D'une part, nous nous efforçons de réduire notre consommation d'énergie et d'aider nos clients à en faire autant. Nous croyons aussi que la publication de rapports périodiques sur notre performance énergétique et nos émissions de GES indique à nos parties prenantes que nous prenons ces initiatives au sérieux. Du côté de l'adaptation, nous prenons des mesures pour maintenir notre résilience face aux changements climatiques et aidons nos clients à faire de même.

## Économies d'énergie

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

Pour plus de détails sur l'électrification des transports chez Bell, veuillez consulter la fiche d'information [Électrification des transports](#) sur notre site Web. ODD 8.4

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




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

En matière d'économies d'énergie, l'équipe Bell a fait des progrès considérables depuis 2008, alors même que notre champ d'activité s'élargissait par le biais de la croissance et des acquisitions. En réduisant la consommation d'électricité dans nos installations, en améliorant l'efficacité énergétique de notre parc de véhicules et en utilisant les services téléphoniques et les outils de vidéoconférence et de conférence Web pour restreindre nos déplacements, nous avons évité l'émission de plus de 67 kilotonnes (kt) d'équivalent CO<sub>2</sub> et réalisé des économies de plus de 90 millions \$.

### Réduction de la consommation d'énergie depuis 2008

	ÉLECTRICITÉ	CARBURANT	DÉPLACEMENTS
Énergie	377,48 GWh	9,19 millions de litres	s. o.
Équivalent CO <sub>2</sub>	41,21 kt	21,60 kt	4,66 kt

L'ÉQUIVALENT DE...	 L'ÉLECTRICITÉ NÉCESSAIRE POUR ALIMENTER 37 748 FOYERS PENDANT UN AN	 167 056 PLEINS D'ESSENCE POUR AUTOMOBILES DE TYPE INTERMÉDIAIRE	 7 247 VOLS EN AVION D'UN BOUT À L'AUTRE DU CANADA
--------------------	---	---	---

GRI 302-4, SASB

### Énergie renouvelable ← ODD 8.4, SASB

Au moins 56 %<sup>1</sup> des 1 987 728 MWh d'électricité que nous avons consommés en 2019<sup>2</sup> provenaient de sources renouvelables comme l'hydroélectricité qui comptait pour 89 %, et l'énergie éolienne, marémotrice ou solaire. En 2019, le réseau de Bell a aussi généré environ 170 000 kWh d'énergie renouvelable provenant de sources d'énergie éolienne et solaire. Nos neuf systèmes hybrides de piles solaires et de génératrices diesel installés dans le Nord canadien génèrent 80 000 kWh d'énergie renouvelable par année. Cela nous fait économiser 110 000 litres de diesel et représente l'équivalent de 307 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. En 2019, nous avons ajouté une capacité de 60 000 kWh additionnels grâce à une centrale solaire photovoltaïque à Whitehorse et économisé 7 000 kWh grâce à un système refroidissement par une source naturelle à Fort Nelson.

Pour en savoir plus sur nos initiatives en matière d'énergie renouvelable, consultez la fiche d'information sur l'[Énergie renouvelable](#) sur notre site Web.

### L'utilisation des produits et services de Bell aide à lutter contre les changements climatiques ← GRI 201-2, ODD 8.4

Nous savons depuis longtemps que l'utilisation de technologies de télécommunications (comme les services en nuage, la virtualisation, les téléconférences et les vidéoconférences) peut aider Bell à combattre les changements climatiques en réduisant l'empreinte carbone de ses activités et celle de ses clients<sup>3</sup>. De fait, nos produits et services aident de bien des façons nos clients à réduire leurs besoins en énergie, à diminuer leurs émissions de carbone et à accroître leur productivité. Par exemple, nos services IdO peuvent servir à optimiser la gestion des actifs et des parcs de véhicules, mais aussi à mettre en œuvre des applications de type bâtiment intelligent, ville intelligente, activités d'exploitation intelligentes et travail de terrain intelligent.

Nous entendons poursuivre le développement de solutions d'affaires, comme les services en nuage et la virtualisation, qui réduisent l'empreinte carbone de nos clients ainsi que la nôtre. L'un des moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif consiste à favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat en participant à des grappes technologiques telles qu'[Écotech Québec](#), qui visent à accélérer le développement de technologies propres. Par ces partenariats, Bell souhaite soutenir l'innovation locale et créer des liens avec des entrepreneurs en technologies propres afin d'améliorer sa performance sur le plan environnemental. Grâce au partenariat avec Écotech Québec, Bell peut également accéder à 12 grappes mondiales de technologies propres de premier plan par l'intermédiaire d'International Cleantech Network. ← ODD 17.17

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

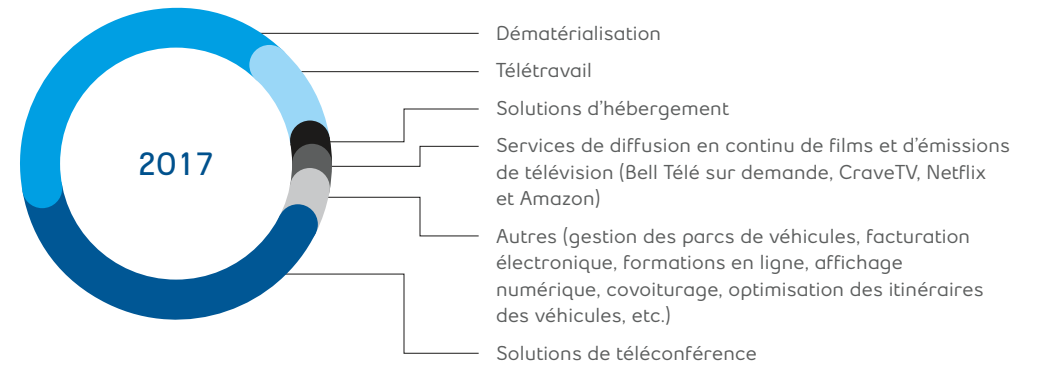
1. Calculs fondés sur les données de 2016 relatives à l'électricité au Canada (sommaire et tableaux d'intensité) du [Rapport d'inventaire national 1990-2017](#), publié le 15 avril 2019  
 2. D'après la consommation d'énergie mesurée entre le 1<sup>er</sup> octobre 2018 et le 30 septembre 2019  
 3. Comme démontré par la [Global Enabling Sustainability Initiative](#).

**VOICI QUELQUES-UNES DE NOS INITIATIVES :**

- **Virtualisation et informatique en nuage afin d’encourager l’utilisation optimale de l’espace, de l’énergie et des sources de refroidissement en regroupant les serveurs et les unités de stockage<sup>1</sup>**
- **Contrôles électroniques jumelés à nos réseaux de communication afin de réduire la consommation d’énergie dans les immeubles**
- **Applications Internet des objets (IdO) afin d’améliorer la surveillance et le contrôle de l’équipement industriel et de tous les types d’appareils électriques courants**
- **Systèmes de télémétrie pour les véhicules afin de réduire la marche au ralenti des moteurs et d’optimiser les itinéraires des véhicules commerciaux**
- **Services de téléconférence et de vidéoconférence afin de réduire les besoins de déplacements<sup>2</sup>**
- **Réseaux sociaux afin de faciliter le covoiturage et le partage de véhicules.**

Pour connaître notre impact net sur la charge de carbone à l’échelle planétaire, nous avons mis au point avec Groupe AGÉCO une méthodologie visant à quantifier les avantages environnementaux de nos produits et services. Notre analyse nous a amenés à conclure qu’en 2017, les technologies de Bell ont permis à nos clients de réaliser une réduction de leurs émissions de carbone de plus de 885 kilotonnes<sup>3</sup>, ce qui équivaut à plus de 2,4 fois l’empreinte carbone de notre entreprise. C’est donc un gain net pour l’ensemble de la planète.

**Réduction du carbone attribuable aux technologies de Bell**



Cette analyse est la deuxième de ce type à être effectuée chez Bell. Les avantages environnementaux mesurés en 2017 sont probablement sous-évalués, compte tenu des hypothèses prudentes qui ont été posées et de la complexité du processus de collecte de données. Cette analyse confirme néanmoins que nos produits et services présentent un potentiel de réduction du carbone important que nous entendons continuer à exploiter. Les avantages potentiels futurs apparaissent également plus clairement. Par exemple, selon le rapport **SMARTer2030** de la Global Enabling Sustainability Initiative (GeSI), le déploiement généralisé de solutions de services d’affaires pourrait faire économiser jusqu’à 10 fois les émissions de carbone du secteur d’ici 2030.

1. Pour en savoir plus sur la virtualisation, cliquez [ici](#)  
 2. Pour en savoir plus sur les solutions de téléconférence, cliquez [ici](#)  
 3. Compte tenu des produits et services pour lesquels Bell a mis au point les technologies considérées et joue un rôle déterminant afin de les rendre accessibles aux clients, ainsi que des produits et services pour lesquels Bell n’a pas mis au point les technologies mais en favorise l’utilisation en fournissant des services réseau.

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

Bell prend au sérieux son objectif de contrôler et de réduire ses émissions de GES (voir son [objectif en la matière](#) dans le présent rapport). L'intégration verticale de Bell, qui englobe les activités d'installation et de construction, souvent confiées en sous-traitance à d'autres fournisseurs, a une incidence sur notre production d'émissions de GES de portée 1 (émissions directes). Notre croissance dans les secteurs de la diffusion et des médias a une incidence sur nos émissions de portée 2 (émissions indirectes).

Le tableau suivant précise l'empreinte carbone de l'entreprise Bell.

### Émissions de GES

2018-2019<sup>1</sup> (en kt d'équivalent CO<sub>2</sub>)

PORTÉE	DESCRIPTION DE LA PORTÉE		2019 <sup>3</sup>	2018 <sup>4</sup>	VARIATION
Portée 1	Émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell <span style="float: right;">GRI 305-1</span>		148,89	137,03	+11,86
Portée 2	Émissions indirectes de GES associées à la consommation d'énergie achetée (électricité, chaleur, vapeur et refroidissement) <span style="float: right;">GRI 305-2</span>		196,40	199,39	-2,99
Portée 3	Autres émissions indirectes de GES liées aux déplacements d'affaires du personnel de Bell <sup>2</sup> <span style="float: right;">GRI 305-3</span>		9,41	9,30	+0,11
<b>Total</b>			<b>354,70</b>	<b>345,72</b>	<b>+8,98</b>

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

Il est possible de vérifier les données rapportées et les hypothèses en consultant l'[Énoncé de certification de PwC](#) dans la section Responsabilité de notre site Web.

1. Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC 2019](#).
2. Les déplacements d'affaires comprennent les déplacements en avion, en train, en véhicules loués et en véhicules personnels.
3. D'après la consommation d'énergie mesurée entre le 1<sup>er</sup> octobre 2018 et le 30 septembre 2019.
4. D'après la consommation d'énergie mesurée entre le 1<sup>er</sup> octobre 2017 et le 30 septembre 2018.

## Objectifs de réduction des émissions de GES de Bell

Bell s'est fixé des objectifs à court terme en matière d'émissions de GES et, simultanément, cherche à définir un objectif à long terme plus ambitieux.

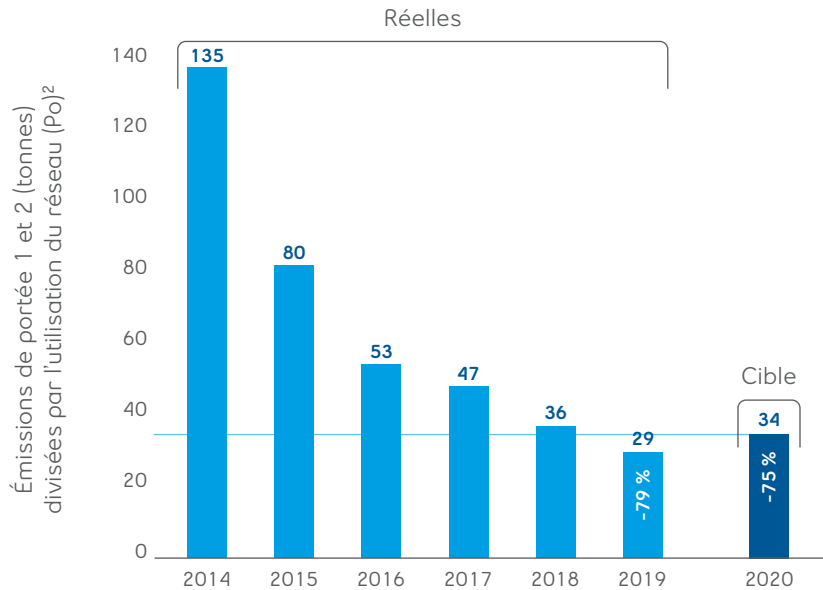
### Objectifs à court terme<sup>1</sup>

Notre objectif est de réduire d'ici la fin de 2020 le ratio de nos émissions de GES de portée 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>) et de notre utilisation du réseau (en Po)<sup>2</sup> de 75 % par rapport au niveau de 2014<sup>3</sup>. Nous sommes fiers d'annoncer qu'à la fin de 2019, nous avons dépassé cette cible de quatre points de pourcentage, le ratio ayant baissé de 79 % par rapport à 2014<sup>3</sup>. Nous nous sommes donc fixé un nouvel objectif à court terme : celui de réduire d'ici la fin de 2021, le ratio de nos émissions de GES de portée 1 et 2 (en tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>) et de notre utilisation du réseau (en Po)<sup>2</sup> de 40 % par rapport au niveau de 2019. GRI 305-4

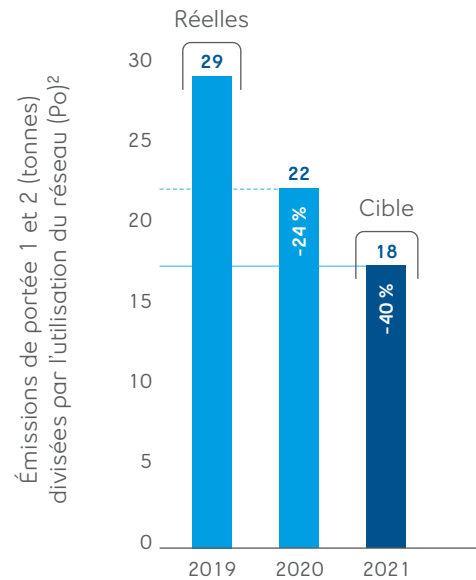
Ces mesures d'intensité illustrent clairement l'empreinte carbone de nos activités et tiennent compte de la capacité de réduction des émissions inhérentes à nos produits et services (voir la section du rapport sur [l'utilisation des produits et services de Bell aide à lutter contre les changements climatiques](#)).

Nous continuerons à mettre en œuvre des mesures d'atténuation visant à diminuer notre consommation d'électricité et de carburant – et, du même coup, l'intensité de nos émissions de GES annuelles. Malgré nos nombreux programmes axés sur les économies d'énergie, notre consommation d'énergie tend à s'accroître avec le temps, en raison de notre croissance. En revanche, le taux d'utilisation de notre réseau (qui vise à quantifier l'utilisation de nos technologies) augmente beaucoup plus rapidement, ce qui témoigne d'une croissance marquée de l'efficacité dudit réseau.

### Objectifs de réduction des émissions de GES de Bell 2014-2020<sup>3</sup> GRI 305-4



### Nouvel objectif de réduction des émissions de GES de Bell 2020-2021 GRI 305-4



- À partir de 2018, les données sont basées sur la consommation d'énergie et l'utilisation du réseau entre le 1<sup>er</sup> octobre de l'année précédente et le 30 septembre de l'année en question
- L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les réseaux privés virtuels (RPV), les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service sans fil jusqu'au domicile, le trafic sur le réseau Voix sur LTE (VoLTE), les applications IdO et l'utilisation d'entreprise, au Canada et sur les réseaux des partenaires d'itinérance internationale. Les télécommunicateurs utilisent des méthodologies différentes pour la collecte des données sur l'utilisation du réseau. De plus, comme le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur le volume de GES produit et sur la méthode de calcul et de classement de ces GES (comme mentionné dans la section sur la répercussion du modèle d'affaires de la fiche d'information sur la [Présentation des enjeux pertinents](#)), le ratio proprement dit ne peut pas être utilisé pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs
- À l'exclusion de Bell MTS.

## Objectif à long terme

À titre de chef de file reconnu en matière d'environnement, Bell travaille à la mise au point d'une nouvelle approche afin d'établir un objectif plus ambitieux de réduction des émissions de GES. Elle soupèse les avantages de deux options : devenir carboneutre ou se fixer un objectif [fondé sur la science](#). Elle collabore avec ses partenaires, tels que la Global Enabling Sustainability Initiative ([GeSI](#)), pour étudier les meilleures options en fonction de ses activités.

Nous prévoyons présenter ce nouvel objectif d'ici 2022.

## Adaptation de Bell aux impacts des changements climatiques GRI 201-2

Malgré les efforts déployés dans le monde entier pour réduire les émissions de GES, les faits scientifiques contenus notamment dans le rapport spécial 2018 du GIEC<sup>1</sup> montrent que même les niveaux actuels de réchauffement planétaire se traduiront probablement par une accentuation des impacts et des risques subis par les populations, les économies et les écosystèmes, ne serait-ce que par la fréquence et la gravité des phénomènes météorologiques violents. D'après le document [The Global Risks Report 2020 publié par le Forum économique mondial](#), les risques liés aux changements climatiques s'imposent de plus en plus dans le tableau global des risques tant en termes de probabilité que d'impacts connexes.

Bell prend ces risques très au sérieux et est résolue à appliquer des mesures d'adaptation garantissant la continuité de ses activités face aux changements climatiques. De plus, l'utilisation des produits et services de Bell nous aide à nous adapter aux effets des changements climatiques et aide nos clients à faire de mêmes.

## Mesures d'adaptation

Nos infrastructures et installations vitales doivent fournir un environnement uniforme, sécurisé et fiable pour l'exploitation de nos réseaux et de notre infrastructure TI, et pour soutenir les membres de l'équipe. Nos activités d'exploitation sont tributaires de la façon dont nous protégeons nos réseaux et nos autres infrastructures et installations contre les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre et les événements météorologiques violents, comme les tempêtes de verglas, de neige ou de vent, les inondations et les tornades. Bell concentre ses efforts sur l'application des mesures d'adaptation pour maintenir la continuité de ses activités et la sécurité des membres de son équipe.

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

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

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

## L'utilisation des produits et services de Bell aide à s'adapter aux effets des changements climatiques

L'utilisation de technologies de télécommunications (services en nuage, virtualisation, téléconférence, etc.) aide à adapter nos activités et celles de nos clients aux effets des changements climatiques. Nos produits et services contribuent à la continuité des affaires, augmentent la fluidité du trafic de données et assurent l'accès aux services et aux canaux de communication en cas de phénomènes météorologiques extrêmes. ODD 8.4



### PAR EXEMPLE :

- La virtualisation et l'informatique en nuage aident les efforts pour la continuité des affaires grâce à la redondance de notre réseau<sup>1</sup>
- Les réseaux sociaux peuvent faciliter le covoiturage et le partage de véhicules lorsque des phénomènes météorologiques extrêmes limitent les options de transport
- Les contrôles électroniques jumelés à nos réseaux de communication aident à s'adapter à la hausse des températures moyennes et aux canicules prolongées
- La dématérialisation peut éliminer le besoin de se déplacer (p. ex. : services bancaires en ligne).
- Les solutions de téléconférence et de télétravail favorisent la continuité des affaires<sup>2</sup>

## Divulcation d'information en matière de climat

Sur la question des changements climatiques, c'est par l'intermédiaire du présent rapport et de notre rapport annuel auprès du [CDP](#) (auparavant appelé Carbon Disclosure Project) que nous faisons état de nos mesures d'atténuation et d'adaptation. Le CDP, qui aide les investisseurs à évaluer les risques et les occasions liés aux changements climatiques, est soutenu par 515 investisseurs, qui gèrent des actifs dont la valeur totale s'élève à 106 billions \$ US. En 2019, BCE a atteint le niveau Leadership du CDP, qui reconnaît nos efforts relativement à l'action climatique, notre respect des meilleures pratiques et notre transparence quant à la divulgation de nos informations liées au climat.

**TCFD** | TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

En 2019, BCE a réitéré son appui à la Task Force on Climate-related

Financial Disclosures (TCFD) du Financial Stability Board, qui vise à établir une divulgation volontaire et cohérente de l'information sur les risques liés au climat. Les 11 recommandations de la TCFD portent sur la manière dont les entreprises gèrent les risques et les occasions liés aux changements climatiques pour réduire le risque pour les investisseurs, optimiser les retombées financières et réduire au maximum les perturbations des marchés associées aux changements climatiques. Pour plus de détails sur les recommandations en question, veuillez consulter l'[Indice du contenu TCFD](#) et la fiche d'information sur la [Énoncé du TCFD](#) sur notre site Web.

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

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



# Gestion des déchets

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

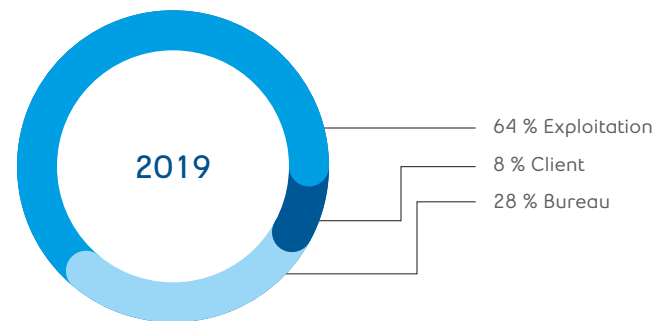
ODD 11.6, SASB

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

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

Chaque année, nous évitons l'enfouissement de 100 % des matières dangereuses et des appareils récupérés auprès de nos clients. En 2019, nous avons détourné au total 63 %<sup>1</sup> de nos déchets des sites d'enfouissement. Les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 64 % de ce total. Nos bureaux ont généré 28 % de l'ensemble de nos déchets, et les déchets électroniques provenant de la clientèle ont représenté les 8 % de déchets restants. Nous avons détourné des sites d'enfouissement 54 % des déchets de l'exploitation et 75 % des déchets des bureaux. GRI 306-2

### Total de déchets détournés des sites d'enfouissement (en %)



### POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Tous les aspects de l'exploitation d'une entreprise produisent des déchets. La réduction des déchets est essentielle, car elle fait partie de notre engagement à augmenter notre efficacité opérationnelle et s'aligne sur les valeurs et les attentes des membres de l'équipe.

### CE QUE NOUS FAISONS

Chez Bell, nous avons des programmes de tri, de réduction et de récupération des déchets depuis plus de 25 ans. Nous avons établi des objectifs et des processus de suivi et de production de rapports liés à nos activités qui produisent des déchets.

### Déchets détournés GRI 301-3, 306-2, SASB

2019 (en tonnes)

	2019	POURCENTAGE DÉTOURNÉ EN 2019	TENDANCE	2018	POURCENTAGE DÉTOURNÉ EN 2018	VARIATION DU TAUX DE DÉTOURNEMENT (EN POINTS DE POURCENTAGE)
<b>Exploitation</b>						
Parc de véhicules <sup>2</sup>	461	100	➡	508	100	➡
Matières dangereuses <sup>3</sup>	1 481	100	➡	1 320	100	➡
Produits d'emballage <sup>4</sup>	1 667	70	⬇	1 406	80	⬇
Équipement <sup>5</sup>	18 089	47	⬇	17 199	56	⬇
<b>Bureau</b>						
Bureau	9 696	75	⬆	9 419	65	⬆
<b>Clientèle</b>						
Clientèle <sup>6</sup>	2 709	100	➡	2 479	100	➡
<b>Total</b>	<b>34 103</b>			<b>32 331</b>		

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

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

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

4. Palettes en bois, cartons et emballages en plastique pour équipement du réseau

5. Matériel de télécommunications : câbles, terminaux, poteaux et tourets, par exemple

6. Récepteurs télé, modems, téléphones et accessoires.

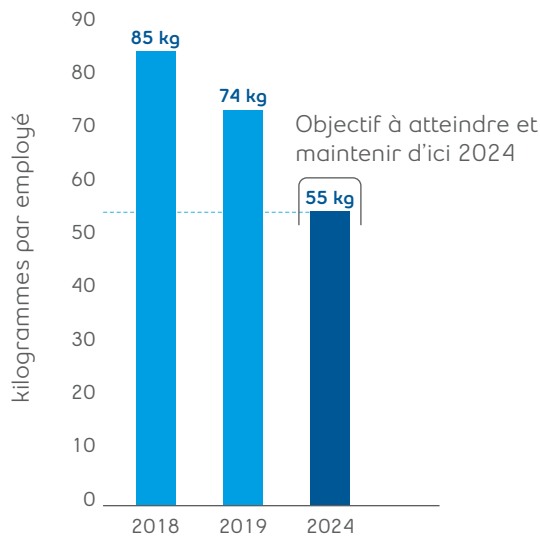
## Déchets des bureaux administratifs

Nos mesures de gestion des déchets priorisent la réduction à la source (par exemple la consommation d'imprimés administratifs et d'emballages). De plus, l'énoncé de notre objectif portant sur les déchets des bureaux administratifs présente l'avantage de le rendre plus concret pour les membres de notre équipe. Il n'y aurait pas de diminution des déchets dans nos bureaux sans la participation de chacun.

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

En 2019, cette quantité de déchets individuelle s'est élevée à 74 kg par employé<sup>1</sup>, soit une diminution de 11 kg pour la première année (près de 13 % de moins qu'en 2018, et 19 kg de moins que notre objectif).

### Déchets des bureaux administratifs envoyés aux sites d'enfouissement GRI 306-2



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

## Déchets dangereux GRI 306-4

Nous rendons également compte des résultats associés à notre objectif qui consiste à confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024. À l'heure actuelle, nous détournons des sites d'enfouissement 100 % des matières dangereuses que nous récupérons, ce qui comprend toutes les batteries dans notre réseau et les matières résiduelles produites par nos parcs de véhicules. Notre indicateur montre l'écart entre les déchets dangereux produits et les déchets dangereux récupérés.

L'année dernière, nous avons des lacunes en matière de récupération dans la région Atlantique et au Manitoba, pour ce qui est des aérosols, des tubes fluorescents et de la peinture. En 2019, nous avons résolu la situation dans la région Atlantique. Nous travaillons également sur la mise en place d'un programme amélioré de récupération de ces produits pour le Manitoba. Nous visons à ce que ces services de collecte soient entièrement opérationnels d'ici 2024.

En 2019, nous avons pu récupérer et confier à des recycleurs certifiés environ 99 % des matières dangereuses que nous avons produites<sup>1</sup>.

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

## Gestion écologique des appareils électroniques utilisés par les clients

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

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

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

En 2019, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 709 tonnes de matériel électronique. Cela représente une augmentation de 231 tonnes par rapport à l'année dernière.

### POURQUOI C'EST IMPORTANT

GRI 103

Puisque les appareils de communication deviennent rapidement obsolètes, particulièrement dans le cas des téléphones mobiles, on en compte de plus en plus dans les déchets électroniques. L'élimination des déchets électroniques est un enjeu mondial, entre autres en ce qui a trait à la santé de ceux qui font le tri des composants.

Notre relation avec nos clients nous permet de gérer efficacement le recyclage, la réutilisation et l'élimination des produits. Les entreprises de télécommunications comme Bell font donc face à une réglementation de plus en plus stricte sur cet enjeu. Les règles de nombreuses régions au Canada sur la récupération et le recyclage des déchets électroniques sont contradictoires et exigent des entreprises qu'elles financent la récupération, le traitement, le recyclage et l'élimination adéquate des appareils. Notre relation avec nos clients est aussi à risque, car notre réputation pourrait être entachée si nous ne gérons pas les déchets électroniques correctement.

### CE QUE NOUS FAISONS

Nous avons mis sur pied un programme efficace de gestion du recyclage, de la réutilisation et de l'élimination des déchets électroniques, qui comprend des programmes nationaux de reprise de produits, des boîtes de dépôt et des processus de retour par la poste.

## Déchets électroniques des clients récupérés

GRI 306-2, SASB

(en tonnes)

ÉQUIPEMENT	2019	TENDANCE	VARIATION	2018
Récepteurs télé	1 919	↑	166	1 753
Modems	770,7	↑	81,7	689
Appareils mobiles	18,4	↓	-15,6	34
Batteries de téléphone mobile	1	↓	-0,5	1,5
Accessoires de téléphone mobile	0,4	↓	-0,6	1
<b>Total</b>	<b>2 709,5</b>	<b>↑</b>	<b>231</b>	<b>2 478,5</b>

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

Nous croyons avoir un rôle important à jouer à l'égard de la récupération des appareils électroniques utilisés par les clients, compte tenu de notre relation étroite avec ces derniers. En 2017, nous avons commencé à rendre compte de nos progrès en vue de récupérer 10 millions de récepteurs télé, de modems et de téléphones mobiles entre le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et la fin de 2020.

En 2019, nous avons récupéré 2 502 226 appareils<sup>1</sup>. Nous avons maintenant récupéré 9 850 910 appareils depuis janvier 2016 et nous sommes en voie d'atteindre l'objectif prévu pour 2020.

1. Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#)
2. Les nombres de téléphones mobiles récupérés en 2016, 2017 et 2018 ont été retraités pour ajuster les données obtenues par les méthodes précédentes, qui ont été comptées en double. Les totaux cumulatifs annuels ont été ajustés en conséquence. Ce retraitement a diminué les données de 2 % pour les années 2016 à 2018.

### Récupération des appareils électroniques utilisés par les clients GRI 306-2

2016-2019 (nombre d'appareils récupérés)

	2019	2018	2017	2016
Récepteurs télé	1 199 381	1 151 635	1 268 793	1 103 220
Modems	1 133 372	1 052 726	1 051 270	945 715
Téléphones mobiles <sup>2</sup>	169 473	248 193	176 981	143 945
Total	2 502 226	2 452 554	2 497 044	2 192 880
TOTAL cumulatif annuel	9 644 704	7 142 478	4 689 924	4 689 924

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

## Ordinateurs pour les écoles

Au cours des 21 dernières années, Bell s'est impliquée activement dans le programme Ordinateurs pour les écoles (OPE) dans l'ensemble du Canada. Le programme a évolué et s'appelle maintenant Ordinateurs pour les écoles et Plus (OPE+). Il fournit un plus grand éventail de matériel de TI à un nombre grandissant de bénéficiaires. Il distribue des ordinateurs et d'autres appareils électroniques remis à neuf à des écoles primaires et secondaires, ainsi qu'à des organismes sans but lucratif et à des Canadiens à faible revenu admissibles.

Une employée de Bell, au sein du groupe Responsabilité d'entreprise et environnement, est la directrice générale du programme Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ), qui gère le volet québécois du programme OPE+. Sous sa gouverne, l'organisme a obtenu la certification ISO 14001:2015 et a été désigné comme un organisme de réemploi par l'Association pour le recyclage des produits électroniques du Québec (ARPE-Québec). En 2019, tous les sites de l'organisme OPEQ ont été attestés au niveau



Élite, le niveau le plus élevé du programme ICI on recycle + de RECYC-QUÉBEC.

Bell offre aussi de l'espace pour héberger un atelier ainsi que des bureaux pour l'équipe de gestion d'OPEQ.

En 2019, Bell et ses filiales ont donné 8 465 ordinateurs d'occasion, 1 127 moniteurs et 82 imprimantes pour qu'ils soient réutilisés ou recyclés dans le cadre du programme OPEQ. Depuis qu'elle a commencé à s'impliquer dans le programme OPE, en 1997, Bell a donné au total plus de 114 000 ordinateurs, 19 200 moniteurs et 4 830 imprimantes.

### Dons de matériel d'occasion par Bell et ses filiales pour qu'il soit réutilisé ou recyclé GRI 306-2

(nombre d'appareils récupérés)

	ORDINATEURS	MONITEURS	IMPRIMANTES
2017	7 692	833	106
2018	8 802	1 022	152
2019	8 465	1 127	82
Total cumulatif (depuis 1997)	114 000	19 200	4 830

#### CE PROGRAMME ENCOURAGE :

- La réutilisation de matériel électronique
- L'inclusion sociale de jeunes adultes par leur intégration en milieu de travail
- L'apprentissage de compétences numériques auprès de diplômés en technologie
- Le recyclage écoresponsable de matériel obsolète
- La diversité, l'équité et l'inclusion, qui sont également au cœur des valeurs de l'organisme.

## Familles branchées

Cette initiative, qui a été lancée en novembre 2018, a été conçue pour permettre aux familles canadiennes à faible revenu d'accéder à Internet. Elle est financée par des fournisseurs de services Internet participants, dont Bell, et gérée par Ordinateurs pour l'excellence Canada. Menée de concert avec le gouvernement du Canada, qui fournit des ordinateurs par l'entremise de son programme Ordinateurs pour les écoles, l'initiative permet d'offrir aux familles admissibles un accès Internet moyennant 10 \$ par mois. Au Québec, ce programme est géré par OPEQ. En 2019, OPEQ a donné 9 062 ordinateurs à des familles admissibles du Québec.

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

Pour en savoir plus sur l'histoire et les réalisations de l'organisme OPEQ, veuillez consulter la fiche d'information sur [OPEQ](#) sur notre site Web.



## Autres programmes environnementaux

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

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

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

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

## Communauté, économie et société



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

**POURQUOI C'EST IMPORTANT** GRI 103

Notre présence et notre engagement dans les collectivités que nous servons sont au cœur de notre identité depuis 140 ans. Par notre participation à de nombreuses chaînes d'approvisionnement, nous contribuons à la création de valeurs communes pour les collectivités, l'économie du pays et la société dans son ensemble. Agir de façon responsable est un facteur clé de notre réussite durable et est essentiel à l'atteinte de notre objectif : transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. Nous avons également la chance et la responsabilité de travailler avec les gouvernements et les organismes de réglementation pour nous assurer que les Canadiens profitent des avantages de nos réseaux et services.

**CE QUE NOUS FAISONS**

Bell appuie des initiatives pionnières en santé mentale et donne l'exemple en adoptant, de façon volontaire, la Norme sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous aidons également à protéger les personnes vulnérables, en cette ère numérique, à soutenir le tissu culturel de notre pays et investissons plus que toute autre entreprise de télécommunications au Canada en recherche et développement (R et D) ainsi que dans nos réseaux de pointe qui tissent les collectivités et alimentent le succès des plus grandes entreprises au Canada.





## Communauté

Bell renforce les collectivités de l'ensemble du pays dans le cadre de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause et d'innombrables projets communautaires et commandites, ainsi que par l'intermédiaire des activités de bénévolat des membres de son équipe. En plus d'appuyer les collectivités concernées, ces initiatives stimulent l'engagement parce qu'elles reflètent les valeurs profondes des membres de l'équipe Bell. En 2019, Bell a versé 29,5 millions \$ sous forme d'investissements dans la communauté.

### Bell Cause pour la cause



En septembre 2010, Bell Cause pour la cause a amorcé une nouvelle conversation sur la santé mentale au Canada. À ce moment-là, la plupart des gens ne parlaient pas de maladie mentale, mais les chiffres étaient là pour nous convaincre du besoin urgent d'agir. Des millions de Canadiens, incluant des personnalités publiques, se sont engagés dans une discussion ouverte sur la maladie mentale, offrant ainsi de nouvelles avenues et de l'espoir pour ceux qui en souffrent et dont le nombre s'accroît chaque année.



Par conséquent, des institutions et des organismes, grands et petits, et dans toutes les régions, ont reçu de nouveaux financements pour l'accès, les soins et la recherche, de la part de Bell Cause pour la cause et des gouvernements et entreprises qui se sont joints à la cause.

Misant sur une décennie de sensibilisation et d'acceptation accrues de la maladie mentale, Bell Cause pour la cause encourage les Canadiens à poser des gestes pour créer un changement positif en matière de santé mentale. ODD 3.4

Le 10<sup>e</sup> anniversaire de la Journée Bell Cause pour la cause, qui a eu lieu le 29 janvier 2020, a généré 154 387 425 interactions admissibles et, grâce au don de Bell de 5 cents par message, a ajouté 7 719 371,25 \$ en financement de Bell. L'engagement total de Bell depuis 2010 s'élève maintenant à 108 415 135 \$, dépassant ainsi le montant cible de 100 millions \$ établi en 2015.

En mars 2020, Bell a annoncé qu'elle prolongeait l'initiative pour la santé mentale Bell Cause pour la cause de cinq années supplémentaires et qu'elle augmenterait le montant total de son engagement financier envers la santé mentale au Canada d'au moins 150 millions \$. De plus, notre financement d'urgence pour la COVID-19 a ajouté 5 millions de dollars supplémentaires à notre engagement.

## Les 4 piliers clés

Le programme Bell Cause pour la cause sensibilise et agit grâce à une stratégie basée sur 4 piliers clés : la lutte contre la stigmatisation, l'amélioration de l'accès aux soins, le soutien de la recherche de calibre mondial et l'encouragement par l'exemple de la santé mentale au travail.

### Lutte contre la stigmatisation

L'un des plus grands obstacles que doit surmonter toute personne aux prises avec un problème de maladie mentale est la stigmatisation qui y est associée. La campagne de sensibilisation annuelle et la Journée Bell Cause pour la cause visent à engager la conversation à l'échelle nationale pour aider à réduire cette stigmatisation et favoriser une meilleure compréhension. Le dialogue est une première étape importante vers un changement durable.

En janvier 2020, des communautés et des organisations partout au pays et dans le monde ont démontré leur soutien à la cause de la santé mentale en faisant flotter le drapeau de Bell Cause pour la cause devant des hôtels de ville, dans des bases militaires et durant des événements sportifs. Des étudiants de plus de 230 universités et collèges canadiens ont également participé à des initiatives sur les différents campus afin de promouvoir la santé mentale, ce qui représente plus de 1,7 millions d'étudiants d'un océan à l'autre.

Ces initiatives se sont ajoutées à de nombreuses autres activités qui aident à changer les attitudes et à lutter contre la stigmatisation. Aujourd'hui, 83 % des Canadiens estiment que les attitudes à l'égard de la maladie mentale se sont améliorées. Les comportements ont aussi grandement évolué : en 2011, 42 % des Canadiens affirmaient se sentir à l'aise de parler d'un diagnostic de santé mentale avec un collègue, un camarade de classe ou une connaissance; en 2019, 84 % des Canadiens étaient à l'aise pour parler de santé mentale et 88 % étaient susceptibles de chercher de l'aide<sup>1</sup>.

### Accès aux soins

Bell soutient divers organismes, notamment des agences communautaires, des hôpitaux régionaux et des établissements postsecondaires pour aider à fournir aux Canadiens des services de soutien, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin. Grâce au Fonds communautaire Bell Cause pour la cause et à divers dons importants, Bell a soutenu des organismes dans chaque province et territoire au pays, leur permettant d'améliorer l'accès au soutien et aux services en matière de santé mentale dans les communautés à l'échelle nationale. Misant sur cet important progrès, Bell Cause pour la cause a annoncé en mars 2020 qu'elle s'associait également à la [Fondation Graham Boeckh](#) de Montréal pour la réalisation d'un projet national de 10 millions \$ afin d'accélérer la prestation de services en santé mentale pour les jeunes grâce à des centres de services intégrés pour les jeunes (SIJ). Ce partenariat, qui visera à accélérer le lancement de nouveaux projets provinciaux et territoriaux de SIJ, contribuera à mettre au point, à évaluer et à mettre en œuvre des innovations fondées sur des données probantes en matière de soins, dans le but de combler des lacunes et de soutenir la collaboration au sein de projets provinciaux et territoriaux de manière à accroître les compétences et le partage de connaissances.

#### VOICI QUELQUES RÉSULTATS OBTENUS DEPUIS 2011 :

- 3 806 409 Canadiens ont eu accès à des services en santé mentale
- 2 312 193 personnes ont utilisé des lignes d'aide dans des situations de crise ou de détresse
- 1 739 136 enfants et jeunes ont bénéficié des programmes
- 792 363 Canadiens ont reçu de l'aide dans le cadre de programmes de santé mentale faisant appel à la technologie
- 1 455 078 employés et bénévoles ont reçu de la formation
- 19 376 familles de militaires ont été soutenues grâce au Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur.

1. Sondage téléphonique réalisé par Nielsen Consumer Insights entre le 30 janvier et le 16 février 2020 auprès de 1 775 adultes canadiens sélectionnés au hasard. Résultats exacts à plus ou moins 2,3 %, 19 fois sur 20.

## Du nouveau dans le domaine de la recherche

La recherche est porteuse d'espoir pour une meilleure compréhension des traitements et des solutions. Bell investit dans les meilleurs programmes de recherche qui ont le potentiel d'avoir un impact majeur sur la santé mentale et le bien-être des Canadiens.

Bell Cause pour la cause a financé des projets de recherche d'un bout à l'autre du pays. L'initiative a notamment versé 2 millions \$ pour aider à financer la première chaire universitaire au monde en recherche sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation à l'[Université Queen's](#), ainsi que 1 million \$ pour soutenir la première biobanque canadienne de données biologiques, sociales et psychologiques à l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal. Par ailleurs, Bell Cause pour la cause a également versé des dons pour soutenir la première norme volontaire au monde en matière de santé mentale en milieu de travail, de même que le premier programme de formation sur la santé mentale en milieu de travail homologué par une université.

Parmi ses autres contributions à la recherche, Bell Cause pour la cause a remis un don de 500 000 \$ au Centre de recherche et d'intervention sur le suicide, enjeux éthiques et pratiques de fin de vie ([CRISE](#)) de l'Université du Québec à Montréal ([UQAM](#)), pour lui permettre d'élaborer le premier projet visant à prévenir le suicide par une utilisation optimale des outils de communication numériques actuels; un don de 500 000 \$ à la Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal ([IUSMM](#)), en appui à des projets novateurs menés au Centre de recherche de l'Institut, notamment pour mettre sur pied le Centre Signature, destiné à améliorer la vie des personnes souffrant de maladie mentale; et un don de 1 million \$ à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec ([IUSMQ](#)), pour financer une étude révolutionnaire sur la détection des signes précurseurs de maladie mentale chez les jeunes issus de familles qui ont des antécédents dans ce type de maladie.

## Leadership en milieu de travail

Au Canada, une réclamation de prestations d'invalidité en milieu de travail sur trois est liée à la maladie mentale<sup>1</sup>. Sensible à cette réalité, Bell s'est engagée à cet égard pour faire figure de leader et de modèle, et a adopté la Norme nationale du Canada en matière de santé et de sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous encourageons également un plus grand engagement du milieu des affaires à travers le Canada.

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

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

Bell a continué d'investir dans de nombreux autres programmes novateurs visant à améliorer les soins et l'accès aux soins pour les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Pour en savoir plus sur nos nouveaux engagements importants, veuillez consulter notre [site Web](#).

Depuis 2011, le Fonds communautaire Bell Cause pour la cause a versé plus de 11 millions \$ à 657 organismes dans tout le pays, pour leur permettre d'améliorer l'accès aux soins de santé mentale ainsi qu'à des programmes de soutien et à des services dans ce domaine. En 2018, Bell Cause pour la cause a doublé le montant de son Fonds communautaire en le portant à 2 millions \$ par année, afin d'appuyer un plus grand nombre de programmes locaux de santé mentale qui aident à améliorer l'accès aux soins dans les collectivités canadiennes de toutes tailles. Pour en savoir plus sur les récipiendaires de dons en 2019, veuillez consulter notre [site Web](#).

Le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur est un programme pluriannuel de 1 million \$ qui verse des dons allant jusqu'à 75 000 \$ par année à des initiatives communautaires en santé mentale destinées aux familles de militaires canadiens, aux anciens combattants et aux membres des Forces armées canadiennes. Depuis son lancement, en 2013, le Fonds a accordé 100 dons à des organismes dans tout le pays qui œuvrent à l'amélioration de l'accès aux soins de santé mentale, dont 11 qui ont été sélectionnés en 2019 pour leur apport notable dans la communauté des militaires et des anciens combattants.

<sup>1</sup> Sources : Commission de la santé mentale du Canada. Document d'information : Rapport définitif du projet de recherche sous forme d'étude de cas. Société pour les troubles de l'humeur du Canada : Mental Health and Addictions in Canada, 2019.

## Dons des membres de l'équipe

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

Dans le cadre du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant plus de 2,5 millions \$ en 2019. Au total, notre équipe a accompli plus de 100 000 heures de bénévolat afin de bâtir des collectivités plus fortes grâce à leur appui à des organismes sportifs et caritatifs. Parmi les nombreuses activités auxquelles ils participent tout au long de l'année, les bénévoles de Bell construisent des maisons, préparent des colis de réconfort, nettoient des centres communautaires, amassent des fonds et recueillent des jouets et des fournitures scolaires destinées aux enfants.



## Enfants et jeunes

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

Pour en savoir plus sur ces partenariats, dont [AidezMoiSVP.ca](#) et l'initiative [Cleanfeed Canada](#), veuillez consulter la fiche d'information [Protection des enfants et des jeunes](#) sur notre site Web.



**Jeunesse, J'écoute** 

 **CENTRE CANADIEN de PROTECTION DE L'ENFANCE**  
Aider les familles. Protéger les enfants.

**cyberaide!ca** <sup>TM</sup>

 **Habilo Médias**  
LE CENTRE CANADIEN D'ÉDUCATION AUX MÉDIAS ET DE LITTÉRATIE NUMÉRIQUE

 **RE\*GENERATION**

## Arts et culture

Bell est fière de perpétuer une longue tradition de soutien aux arts et à la culture au Canada. L'entreprise collabore avec divers partenaires pour enrichir les collectivités où elle exerce ses activités en encourageant l'expression créatrice. Bell appuie des initiatives qui vont d'un vaste éventail de festivals dans les Territoires du Nord-Ouest à la transformation d'abris d'équipement téléphonique en objets d'art.

Pour en savoir plus sur nos initiatives visant à favoriser l'accessibilité aux arts et à la culture au Québec, à célébrer la culture du Nord et à transformer les abris d'équipement de Bell en objets d'art, sur le soutien de Bell Média aux événements culturels et sur les projets du fonds d'avantages tangibles, veuillez consulter la fiche d'information sur notre [Soutien à l'art et à la culture](#) sur notre site Web.



## Économie

L'un des moteurs de l'économie canadienne, Bell a investi environ 4 milliards \$ en 2019 dans des services et des réseaux évolués<sup>1</sup> pour continuer à offrir des services de connexions large bande de calibre mondial à plus de Canadiens dans plus de villes et de petites collectivités que jamais. Du déploiement de son réseau entièrement optique et de son service Internet résidentiel sans fil novateur à l'expansion de son réseau mobile LTE Advanced, Bell améliore la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, tout en procurant aux consommateurs, aux entreprises et au secteur public de nouvelles possibilités de participer à l'économie numérique et d'y prospérer. GRI 203-2

### Investir dans un avenir meilleur pour tous les canadiens

Afin d'assurer la prospérité à long terme du pays, les Canadiens doivent pouvoir accéder à des réseaux mobiles et large bande évolués. Compte tenu de ses effets directs, indirects et induits, l'industrie canadienne des services sans fil contribue aujourd'hui à hauteur de plus de 48 milliards \$ au produit intérieur brut (PIB) du pays et représente l'équivalent de plus de 320 000 emplois à temps plein<sup>2</sup>. Selon les prévisions, l'adoption de la technologie 5G stimulera davantage l'innovation et permettra d'accroître le PIB canadien de 40 milliards \$ d'ici 2026, créant au passage 250 000 emplois supplémentaires<sup>3</sup>.

L'industrie canadienne des communications est aussi un élément clé du secteur hautement important des technologies de l'information et des communications (TIC), qui contribue lui-même pour plus de 86 milliards \$ au PIB du pays et crée des centaines de milliers d'emplois dans la plupart des secteurs d'activité<sup>4</sup>.

Le développement du réseau entièrement optique de Bell présente également des avantages économiques considérables et mesurables. Notre investissement en fibre optique dans la ville de Toronto pourrait entraîner un accroissement de 3 milliards \$ du PIB du Canada et créer 19 000 emplois, les retombées de cet investissement augmentant proportionnellement avec chaque nouveau déploiement de fibre optique<sup>5</sup>. GRI 201-1



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



## Créer les emplois de demain GRI 203-2

Pour répondre aux besoins du 21<sup>e</sup> siècle en matière de réseaux et de services évolués, Bell peut compter sur plus de 52 000 employés – ingénieurs, concepteurs de logiciels, experts en intelligence artificielle et en sécurité des réseaux, installateurs, techniciens et conseillers du soutien à la clientèle.

Dans son ensemble, l'économie numérique canadienne emploie environ 1,7 million de personnes dans le domaine des TIC et dans des domaines connexes, et la création d'emplois dans le domaine

des TIC continue de croître au Canada<sup>1</sup>. S'ajoutant à ce bon rendement, les nouvelles technologies de communications, comme les services mobiles 5G et les applications IdO inédites, devraient faire reculer les limites des services numériques. De fait, le Conseil des technologies de l'information et des communications (CTIC) du Canada estime que la chaîne de valeur de la technologie 5G créera 22 millions d'emplois à l'échelle mondiale d'ici 2035 et entraînera des retombées économiques de 3,5 billions \$ – plus que toute la chaîne de valeur actuelle des communications mobiles dans le monde entier. Le CTIC a également rappelé le rôle de défricheur de Bell dans le développement de la technologie 5G et comment elle ouvre la voie dans le domaine de cette nouvelle technologie réseau transformationnelle et très importante<sup>2</sup>.

## Recherche et développement

Bell, une réelle entreprise pionnière et innovatrice du secteur des télécommunications au Canada, occupe une position de chef de file dans le déploiement de nouveaux réseaux et services novateurs, qu'elle doit directement à son engagement important dans la recherche et le développement (R et D). Ses investissements en R et D lui permettent de continuer à offrir à ses clients des produits et services qui comptent parmi les plus évolués au monde, tout en adoptant de nouvelles technologies qui facilitent ses propres activités et répondent aux besoins de ses clients. ODD 9.5

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

Bell investit plus de 500 millions \$ par année en R et D (537 millions \$ en 2018)<sup>3</sup>, soit plus que tout autre fournisseur de services de télécommunications au Canada<sup>4</sup>. Ces investissements lui permettent d'apporter d'importantes améliorations à ses réseaux et de proposer plus de services novateurs aux entreprises et aux consommateurs canadiens, comme une meilleure connexion Wi-Fi, des innovations en matière de lecture vidéo en continu telles que l'ACCÈS 1 JOUR pour TSN Direct et RDS Direct, en passant par des innovations d'envergure en matière d'IdO pour la localisation des actifs, la gestion de parc de véhicules, les capteurs intelligents, les applications pour villes intelligentes, le secteur agroalimentaire et la gestion des infrastructures. ODD 2.3, 2.4

1. CTIC, Aperçu mensuel (janvier 2020)

2. CTIC, La prochaine vague de talents : naviguer le virage numérique – Perspectives 2021 (avril 2017)

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

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

## Supergrappe des chaînes d'approvisionnement axées sur l'intelligence artificielle (Scale AI)

En 2019, un consortium comprenant Bell, l'Institut de valorisation des données (IVADO), l'Université de Waterloo et les entreprises québécoises Groupe Optel et Alimentation Couche-Tard a commencé à concevoir des applications d'intelligence artificielle destinées à améliorer les processus de chaîne d'approvisionnement dans des secteurs tels que la vente au détail, la fabrication et l'infrastructure. Ce consortium est l'un des cinq groupes choisis par le gouvernement fédéral en 2018 pour recevoir un soutien financier du programme de 950 millions \$ en vue de stimuler l'innovation et de favoriser la croissance économique. GRI 203-1, ODD 17.7, 17.8

À titre de principal investisseur en R et D dans le domaine des télécommunications au Canada, Bell apporte son expertise au consortium, notamment dans les domaines de la connectivité réseau, des communications d'affaires et des applications IdO, ainsi que ses compétences dans la gestion de grandes chaînes d'approvisionnement et

d'infrastructures à l'échelle du pays. Par exemple, Bell pilote l'un des premiers projets de scale AI. De concert avec Ivado Labs, elle met au point un système utilisant les données des équipes Services extérieurs, Réseau et Services opérationnels clientèle afin d'analyser la complexité des tâches et d'accroître l'efficacité de la répartition des techniciens.

Pour en savoir plus sur les projets lancés en 2019 par cette supergrappe d'intelligence artificielle, établie à Montréal, vous pouvez lire le [communiqué](#) de scale AI.

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

## Déploiements de fibre optique

Les réseaux optiques offrent des avantages à long terme aux consommateurs et aux entreprises, en leur assurant un accès à une fibre optique haute vitesse fiable et capable de combler leurs besoins futurs alors que la demande ne cesse de croître. Ces réseaux constituent une partie importante de l'infrastructure du Canada au 21<sup>e</sup> siècle et un élément essentiel dans la transition d'une économie axée sur les ressources et la fabrication à une économie numérique mondiale de premier plan fondée sur les connaissances. GRI 20-3-1, ODD 8.2

En 2019, la zone de couverture du réseau de fibre optique de Bell s'est étendue à 530 000 foyers et entreprises de plus, Bell ayant achevé environ 53 % de la mise en œuvre de son réseau de fibre optique à la fin de l'année et ayant mis à niveau les vitesses disponibles d'un plus grand nombre d'emplacements, les élevant jusqu'à 1,5 Gbit/s. PCMag l'a d'ailleurs noté comme étant la connexion Internet résidentielle la plus rapide au Canada.

Au total, nous offrons des connexions entièrement optiques à environ 5,1 millions de foyers et d'entreprises au Canada atlantique, au Québec, en Ontario et au Manitoba. Nous poursuivons l'expansion de notre zone de couverture du réseau de fibre optique à Montréal et dans la région du Grand Toronto (et celle de l'indicatif 905). Nous avons également annoncé au début de 2020 de nouveaux investissements qui permettront de fournir des connexions directes au réseau de fibre optique à 200 000 foyers et entreprises de la ville de Hamilton et environ 275 000 foyers et entreprises de la ville de Winnipeg.





## Internet résidentiel sans fil

Il n'est pas possible de déployer des réseaux entièrement optiques dans toutes les collectivités. Pour cette raison, Bell offre des vitesses large bande dans de plus petites villes et des localités rurales au moyen d'un service sans fil fixe jusqu'au domicile, ce qui constitue une innovation. Basé sur une technologie compatible avec la technologie 5G dans la bande de spectre de 3,5 GHz, le service sans fil jusqu'à l'abonné offre une

connexion Internet haute vitesse pouvant atteindre des vitesses 5 à 10 fois plus rapides que les vitesses moyennes actuellement disponibles dans ces régions. En 2019, Bell a réussi à déployer ce service à environ 250 000 emplacements additionnels dans 226 communautés rurales. À terme, elle s'attend à desservir 1 million de foyers en milieu rural en Ontario, au Québec, dans le Canada atlantique et au Manitoba. ODD 17.7, 17.8

## Chef de file dans les services sans fil

Bell fournit aussi une des technologies sans fil les plus évoluées au monde à un plus grand nombre de Canadiens grâce à l'expansion des réseaux LTE Advanced (LTE-A), qui sont maintenant offerts à 94 % de la population nationale en 2019 (la couverture globale du réseau LTE dépassait les 99 % en 2018). Les investissements continus dans le cadre du plan d'investissement de Bell MTS au Manitoba ont également grandement amélioré la qualité des services sans fil dans la province, et 90 % des Manitobains ont désormais accès au réseau LTE-A.

La rapidité de nos connexions sans fil continue aussi de s'améliorer. Un rapport indépendant publié en septembre 2019 indiquait que la vitesse moyenne du réseau LTE dans les grandes villes canadiennes dépasse maintenant celle du nouveau réseau 5G de Sprint aux États-Unis<sup>1</sup>. Un autre rapport a révélé que les vitesses de téléchargement par le réseau 4G étaient plus rapides dans les zones rurales du Canada qu'en Suède, en Nouvelle-Zélande, en France et dans les 73 autres pays de l'étude<sup>2</sup>.

Bell, le premier télécommunicateur canadien à lancer un réseau LTE-M prêt pour la technologie 5G, est aussi à la tête du secteur en pleine croissance de l'IdO et, en 2019, a conclu un partenariat avec AT&T afin de donner accès à ses clients d'affaires au vaste réseau LTE-M de l'opérateur dans l'ensemble des États-Unis.



En continuant d'améliorer notre réseau sans fil 4G en 2019, nous préparons le terrain pour le déploiement de la technologie 5G. Nous planifions de commencer par déployer le réseau 5G dans certaines villes et, grâce à notre expertise, notre infrastructure de fibre optique et nos partenaires de classe mondiale, nous y parviendrons. Avec les conditions requises en place pour encourager les investissements nécessaires, le Canada a la possibilité d'être un leader mondial dans le déploiement de cette technologie de télécommunication prometteuse et réellement transformationnelle.

1. PCMag, Fastest Mobile Networks Canada 2019 (septembre 2019)
2. Open Signal, The state of rural Canada's Mobile network Experience (septembre 2019).

## Connecter les collectivités du Nord

Bell continue à relever les défis particuliers qui se posent aux collectivités du nord du Canada, où les difficultés du terrain, l'éloignement des emplacements et la faible densité de population entraînent souvent un accès déficient aux réseaux large bande haute vitesse. En 2019, grâce à une initiative conjointe de Bell, de Northwestel, de Télésat, du programme fédéral Brancher pour innover et du gouvernement du Nunavut, nous avons rendu le service LTE à large bande sans fil accessible à l'ensemble des 25 collectivités du Nunavut, le territoire du Canada situé le plus au nord. En plus d'offrir des vitesses



de transmission de données mobiles allant jusqu'à 100 Mbit/s aux résidents et entreprises de l'ensemble de ce territoire, nous offrons maintenant l'accès Internet sans fil fixe à 21 collectivités du Nunavut.

Pour en savoir plus sur les services novateurs de Bell, y compris les derniers développements en matière de connexions large bande, de services IdO et de connectivité pour entreprises, veuillez consulter la section [Clients](#). ODD 17.7, 17.8

## Soutenir une industrie des médias entièrement canadienne

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



Bell Média continue de jouer un rôle important dans la production de contenus canadiens de grande qualité, qu'il s'agisse de bulletins de nouvelles et de programmation locale ou régionale à grandes cotes d'écoute, de documentaires, de contenus scénarisés ou d'émissions sportives. Pour l'année de diffusion 2018-2019, Bell Média a investi 841 millions \$ dans des émissions canadiennes originales en anglais et en français, ce qui a permis de fournir du travail à des comédiens, des personnalités de la radio et de la télévision, des techniciens, des auteurs-producteurs, des réalisateurs, des artistes

et des artisans canadiens, ainsi qu'à de nombreux autres spécialistes et fournisseurs du secteur des médias au pays.

Les productions canadiennes internes et externes de Bell Média se traduisent également par des possibilités appréciables d'accroissement des exportations. Des émissions à succès locales de grande qualité, comme les séries Cardinal de CTV et Letterkenny de Crave, ont attiré des auditoires partout au Canada et dans le monde. En plus d'avoir commencé des travaux d'agrandissement de ses installations, Pinewood Toronto Studios s'est associé à Netflix en 2019 pour la location de studios, qui seront utilisés par le centre de production canadien de ce fournisseur mondial de services de diffusion en continu. GRI 201-1, 203-2

En 2019, Jann, la comédie de Bell Média, a connu du succès dès ses débuts, et des productions courantes comme Amazing Race Canada – l'émission la plus populaire de l'été, pour une sixième année consécutive – et MasterChef Canada ont continué d'attirer un très grand nombre de téléspectateurs, tout comme les émissions du créneau de jour The Social et The Marilyn Denis Show. Des investissements continus dans du contenu international de qualité, dont HBO, HBO Max, Showtime et Starz, nous ont permis d'offrir du contenu national et international populaire auprès des Canadiens. De même, nos investissements dans des droits de diffusion d'événements sportifs – entre autres pour la LNH, la NFL, LCF, le Championnat du monde de hockey junior de l'IIHF et la victoire historique des Raptors de Toronto lors du championnat de la NBA – continuent de soutenir les franchises sportives, qui contribuent énormément à nos collectivités sur le plan social et économique. Le secteur canadien de la production francophone profite aussi de notre acquisition du réseau de télé généraliste québécois V et de ses actifs numériques, ainsi que de notre décision de rendre Crave bilingue. Ce service de télévision et de lecture en continu offre actuellement plus de 6 000 heures de contenu exclusif en français.

Ces réussites découlent directement des efforts soutenus de Bell pour aider l'industrie canadienne des médias à rester bien enracinée dans les milieux culturels et les collectivités du pays. En tant que l'un des plus importants soutiens du secteur du cinéma, de la télévision et de la musique par le financement du développement, et à titre de vitrine des talents canadiens, Bell Média appuie des partenariats et des activités qui mettent en valeur l'industrie canadienne et fournissent aux talents canadiens des occasions de réussite sur les plans tant artistique que commercial.

## Soutenir les grands festivals

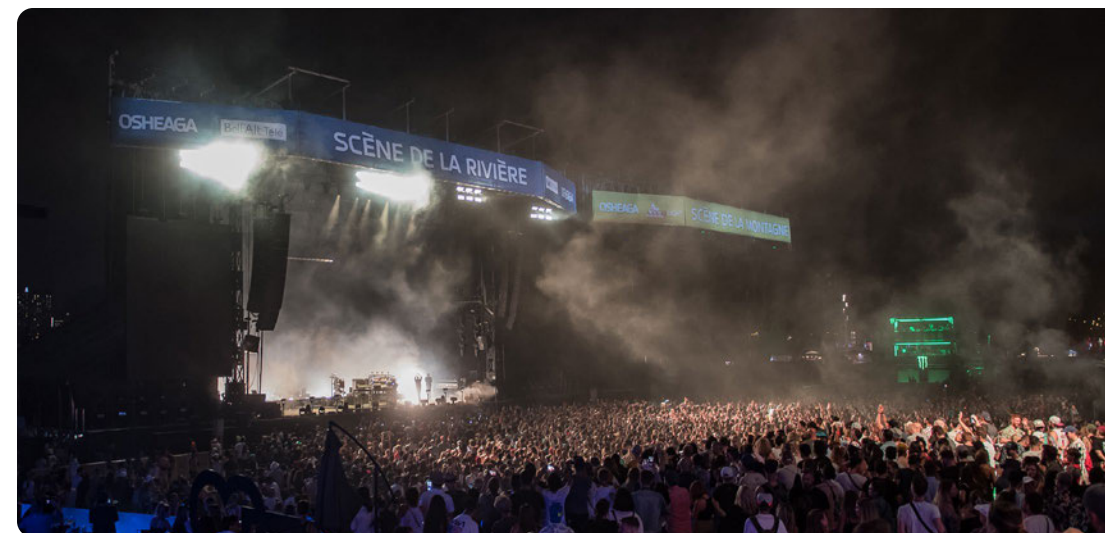
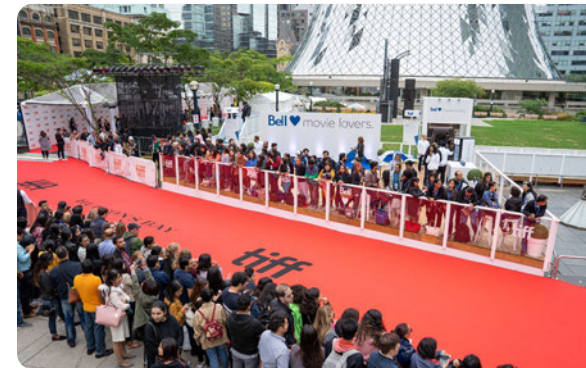
Bell maintient une présence dans les plus importants festivals partout au pays, consciente que ces événements contribuent à la vitalité des collectivités, génèrent plusieurs milliards de dollars de dépenses de consommation et augmentent considérablement les recettes fiscales des gouvernements municipaux,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

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

De même, le [Festival musique et arts Osheaga](#) non seulement rapproche les membres de la communauté afin d'assister à des spectacles de musiciens internationaux de renom, mais historiquement, il a également généré des retombées économiques en raison des 45 000 touristes qui proviennent de l'extérieur du Québec pour participer au festival.

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

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



## Société

### Notre engagement envers une société meilleure

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

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

**Des membres de l'équipe de Bell sont sur la ligne de front lorsque des conditions météorologiques extrêmes perturbent les services de communications, et ils travaillent sans relâche pour que nos clients demeurent en contact et en sécurité.**

Lorsque l'eau a atteint des niveaux critiques pendant les inondations qui ont touché de nombreuses localités de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick en avril et mai 2019, les membres des équipes Services extérieurs, Réseau, Immobilier, Mobilité et Gestion des urgences de Bell ont travaillé jour et nuit pour aider les clients, maintenir nos activités et protéger les actifs de Bell. Ils ont installé des sacs de sable dans les endroits vulnérables et des génératrices là où étaient les besoins, et ont, dans certains cas, augmenté la capacité des services sans fil et Internet pour les membres des équipes d'urgence et des collectivités. Les stations locales de télévision et de radio de Bell Média ont également joué un rôle crucial en informant les résidents de l'évolution de la situation et en sollicitant des dons destinés à la Croix-Rouge canadienne. Nous avons également accueilli des intervenants de la Croix-Rouge à notre campus de L'Île-des-Sœurs à Montréal et permis d'augmenter la capacité des centres d'appel pour faciliter la coordination des efforts déployés pour aider les victimes.

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

Les équipes de Bell ont également travaillé sans arrêt lorsque l'ouragan Dorian a frappé les provinces de l'Atlantique et l'est du Québec en septembre 2019 et causé des pannes de courant chez des centaines de milliers de résidents. Les équipes Services extérieurs, Réseau et Services sans fil s'étaient préparées à l'avance et ont travaillé à maintenir notre réseau et d'autres actifs opérationnels pendant toute la durée de l'ouragan.



Bell Média et l'équipe CTV News de la région atlantique ont également fourni des mises à jour essentielles sur la tempête et du soutien pour le nettoyage et les mesures de rétablissement.

Les équipes de Bell MTS sont aussi passées à l'action lorsqu'une tempête de neige sans précédent s'est abattue en octobre 2019 sur Winnipeg et le sud du Manitoba, où des arbres et des lignes électriques sont tombés et des routes ont été fermées. Pendant que les équipes s'efforçaient de rétablir les services dans les zones les plus touchées, CTV News Winnipeg continuait de diffuser les nouvelles les plus récentes sur l'évolution de la situation et les réparations.



Chez Bell, nous savons aussi que les technologies de communications des organismes de sécurité publique du Canada doivent fonctionner sans faille et de manière transparente. Pendant plus de 20 ans, nous avons mis en œuvre avec succès quelques-uns des plus grands [réseaux de radiocommunication bidirectionnelle](#) névralgiques du Canada. Avec plus de 70 000 utilisateurs canadiens de services de radiocommunications de sécurité publique (premiers intervenants et autres utilisateurs, notamment les employés du gouvernement et des organismes de sécurité publique), nous avons un mandat clair de bien servir le public dans les situations les plus urgentes.



Bell est la première entreprise canadienne de télécommunications à offrir un service à large bande mobile, sur un réseau 4G LTE, dédié aux premiers répondants et est le plus grand fournisseur de services de radio mobile terrestre pour la sécurité publique, avec des contrats dans les provinces de l'Atlantique jusqu'au Manitoba. Après avoir obtenu un contrat de communications pour

la sécurité publique du gouvernement du Manitoba en 2018, Bell a été choisie pour améliorer le système de radio mobile terrestre pour la sécurité publique de la ville de Québec et a obtenu, en octobre 2019, un contrat du gouvernement de l'Ontario pour reconstruire le réseau de services de radio mobile terrestre pour la sécurité publique de la province. Bell contribue à la sécurité des Canadiens en offrant le service 9-1-1 au Manitoba, en Ontario, au Québec, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve. Le service 911 de base a également été lancé en novembre 2019 dans les Territoires du Nord-Ouest. Depuis le lancement, en 2018, du nouveau système [En Alerte](#) pour appareils de télévision, radiophoniques et LTE sans fil compatibles (qui a été mis au point en partenariat avec le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et territoriaux, des fonctionnaires spécialistes en gestion des urgences, Pelmorex, le secteur canadien de la radiodiffusion et les fournisseurs de services sans fil), Bell participe à des tests et à l'envoi d'alertes continues afin d'aviser les Canadiens en cas de situation d'urgence (intempéries, activités criminelles et autres situations dangereuses).

## Relation avec les collectivités et déploiement de notre réseau

GRI 416-1

**Bell reconnaît qu'elle doit établir une relation avec les collectivités dans lesquelles elle déploie son réseau.**

Bell entretient des dialogues fructueux avec les municipalités, les organismes provinciaux et fédéraux et les communautés autochtones afin d'apaiser les préoccupations locales concernant son réseau. Par exemple, son programme d'évaluation environnementale des infrastructures réseau fait partie intégrante de son système de gestion et de revue environnementale qui vise à réduire les impacts environnementaux négatifs de ses projets de réseau. Ce programme s'adresse principalement aux gestionnaires de projets responsables du déploiement et concerne toutes les étapes d'un projet, dont la planification, la conception, la construction, l'entretien et le démantèlement des installations. Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez consulter la fiche d'information sur l'[Infrastructures réseau](#) sur notre site Web. Pour en connaître davantage sur la santé et la sécurité en ce qui concerne les réseaux sans fil, veuillez consulter la fiche d'information sur la [Santé sécurité et sans fil](#) sur notre site Web.

**Lorsque la Compagnie de Téléphone Bell du Canada a été constituée en société le 29 avril 1880, nos 150 employés étaient déterminés à révolutionner la façon dont les Canadiens communiquent. Au printemps 1881, ils avaient déjà mis en place une connexion interurbaine entre Toronto et Hamilton, ce qui constituait la première étape en vue de relier nos 2 100 clients et plus tard, l'ensemble du Canada.**

Bell collabore aussi avec des villes, des entreprises et des organismes communautaires. Par exemple, nos réseaux sans fil et optiques à grande capacité soutiennent les projets de villes intelligentes et d'IdO partout au pays, notamment un programme majeur d'accélération pour ville intelligente, mené en partenariat avec IBM pour la ville de Markham, qui vise à améliorer l'efficacité des activités municipales et à améliorer les services offerts aux résidents. Pour obtenir plus d'information sur la plateforme de ville intelligente de Markham, veuillez consulter le site [Bell.ca/Markham](http://Bell.ca/Markham). Dans un autre domaine, les services de gestion de parcs de véhicules de Bell et Ressources

naturelles Canada se sont associés pour tester la technologie des véhicules électriques à batterie (VEB) mise au point par l'entreprise torontoise [Havelaar](#). Cette nouvelle technologie devrait faire baisser les coûts associés à l'exploitation de parcs de camions à batterie et d'infrastructure de charge. Pour en savoir plus sur ce projet, veuillez consulter le site Web de [Ressources naturelles Canada](#). Pour en savoir davantage sur l'[Électrification des transports](#) chez Bell, veuillez consulter la fiche d'information sur notre site Web.

## Gérer la chaîne d'approvisionnement

GRI 102-9, 414-1

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

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

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

La perturbation des chaînes d'approvisionnement demeure toutefois un risque pour toute entreprise qui sert sa clientèle par l'intermédiaire de fournisseurs. Nous avons mis en place un processus de gestion des risques liés aux fournisseurs afin de systématiquement repérer les risques, les évaluer et les réduire, dès les premières étapes de notre chaîne d'approvisionnement. Nous avons établi les meilleures pratiques pour limiter notre vulnérabilité et assurer la continuité de nos affaires. Chaque fournisseur est intégré individuellement et évalué en fonction de différentes catégories de risques, comme la sécurité de l'information, la stabilité financière, la continuité des affaires, la santé, la sécurité, l'environnement et la responsabilité d'entreprise. Ce processus implique l'établissement de mesures correctives et une surveillance continue. Nous tenons également compte de divers critères écologiques dans la sélection de nos produits et services, comme la consommation d'énergie, la recyclabilité et les certifications environnementales, ainsi que de divers attributs liés aux droits de la personne et du travail, à la santé et à la sécurité et à l'éthique.

Pour en savoir plus sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement, y compris la responsabilité des fournisseurs, le contrôle préalable des produits et les minerais de conflit, veuillez consulter la fiche d'information sur l'[Approvisionnement responsable](#) sur notre site Web.

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

## Note légale

Les marques de commerce citées dans le présent rapport appartiennent à BCE Inc., à Bell Canada ou à leurs filiales, ou sont utilisées sous licence par ces dernières, et elles comprennent, sans s'y limiter, BCE, BELL Design, BELL MOBILITÉ et BELL MÉDIA. Le présent rapport fait également mention de marques de commerce d'autres parties. Les marques de commerce dont il est fait mention dans le présent rapport pourraient apparaître sans les symboles MD et MC.

© BCE Inc., 2020. Tous droits réservés.



Écrivez-nous à [responsabilite@bell.ca](mailto:responsabilite@bell.ca) et dites-nous ce que vous pensez de ce rapport et de la responsabilité d'entreprise à Bell.

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

