

Pleins
feux sur



la responsabilité
d'entreprise

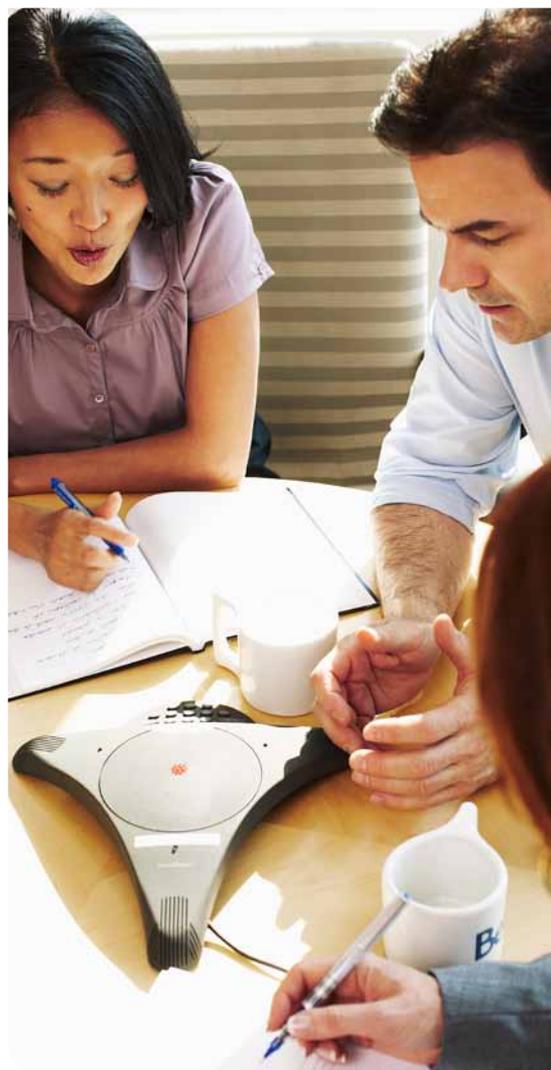
Qui nous sommes

BCE est la plus grande entreprise de communications du Canada et fournit un ensemble de services de communications des plus complets et des plus novateurs à ses clients résidentiels et d'affaires au Canada. Assurés sous les marques Bell, Bell Aliant et Northwestel, l'entreprise offre la téléphonie, les services de communication sans fil, les services Internet haute vitesse, les services de télévision numérique, les services protocole Internet (IP)-large bande ainsi que les services de technologie de l'information et des communications (TIC).

la vie est **Bell**

Dans ce rapport

| | |
|--|-----------|
| MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION | 1 |
| OBJECTIFS ET RÉSULTATS CLÉS | 2 |
| CLIENTS | 4 |
| Satisfaction des clients | 5 |
| Consultation auprès des clients | 6 |
| Protection des clients | 7 |
| Accès aux services | 8 |
| Fiabilité du service | 9 |
| Des solutions pour la société et l'environnement | 10 |
| Approvisionnement responsable | 12 |
| Récupération des produits | 13 |
| MILIEU DE TRAVAIL | 14 |
| Nos effectifs | 15 |
| Gouvernance et éthique | 18 |
| COMMUNAUTÉ | 19 |
| Jeux olympiques d'hiver de 2010 | 20 |
| Dons et engagement des employés | 21 |
| ENVIRONNEMENT | 23 |
| Système de gestion environnementale | 24 |
| Émissions de GES et consommation d'énergie | 25 |
| Réutilisation et recyclage | 26 |
| Réseau de télécommunications et immeubles | 27 |
| PROFIL DU RAPPORT | 29 |



MISE EN GARDE CONCERNANT LES DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Certaines déclarations faites dans ce rapport, y compris, sans s'y limiter, les déclarations reliées à nos objectifs de 2010, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques, constituent des déclarations prospectives. En préparant ces déclarations prospectives, BCE a formulé plusieurs hypothèses et il y a des risques que les résultats réels diffèrent de façon importante de ceux envisagés par les déclarations prospectives. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la réalisation des déclarations prospectives et nous mettons en garde le lecteur contre le fait d'accorder une confiance sans réserve à ces déclarations prospectives. Pour plus de renseignements sur ces hypothèses et ces risques, veuillez consulter le rapport de gestion annuel 2009 de BCE daté du 11 mars 2010 tel que mis à jour dans le rapport de gestion de BCE du premier trimestre de 2010 daté du 5 mai 2010, et le communiqué de presse de BCE daté du 6 mai 2010 annonçant ses résultats financiers pour le premier trimestre de 2010, tous ces documents étant déposés auprès des commissions canadiennes des valeurs mobilières et de la U.S. Securities and Exchange Commission, et étant également disponibles sur le site Web de BCE.

Les déclarations prospectives faites dans ce rapport représentent les attentes de BCE en date du 31 mai 2010 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois canadiennes en matière de valeurs mobilières l'exigent, nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à réviser ces déclarations prospectives, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs ni pour toute autre raison.

La responsabilité d'entreprise, au cœur de notre passé... et de notre avenir

GEORGE A. COPE

La responsabilité d'entreprise est au cœur des activités de Bell depuis sa fondation il y a 130 ans et elle fait toujours partie des engagements fondamentaux de chaque membre de l'équipe Bell Canada Entreprises.

L'équipe Bell s'efforce d'adhérer aux normes éthiques et professionnelles les plus rigoureuses tandis que l'entreprise continue de se transformer en une entreprise hautement concurrentielle, efficace et orientée client.

Le Rapport sur la responsabilité d'entreprise de BCE offre une analyse détaillée de nos efforts dans plusieurs secteurs, notamment la mobilisation et le soutien des employés, l'innovation en matière de réseau et de service large bande, la gouvernance d'entreprise, les investissements communautaires et la durabilité de l'environnement.

BCE continue d'être reconnue pour ses normes rigoureuses de gouvernance et d'éthique en affaires et notamment pour son appui aux principes du Pacte mondial des Nations Unies. Pour la septième année consécutive, nous avons obtenu la note parfaite en gouvernance d'entreprise de GovernanceMetrics International, ce qui témoigne de notre transparence et de notre responsabilité à l'égard de tous nos partenaires.

Les membres de l'équipe Bell continuent de retrousser leurs manches lorsque les communautés ont besoin d'aide, que ce soit dans les lieux où nous vivons et travaillons – citons par exemple notre soutien enthousiaste de Jeunesse, J'écoute et des hôpitaux pour enfants aux quatre coins du pays – ou à l'étranger lorsqu'il y a un besoin urgent, comme à Haïti à la suite du tremblement de terre dévastateur.

Un aspect essentiel de notre engagement à l'égard de la responsabilité d'entreprise est notre leadership constant dans la proposition de technologies de calibre mondial qui visent à améliorer l'accès des Canadiens à l'économie numérique, à augmenter la productivité nationale et à bâtir des communautés globalement plus fortes.

Le Canada est passé à l'avant-scène mondiale dans le sans-fil grâce à notre nouveau réseau sans fil qui offre à 93 % des Canadiens, dans des milliers de petites villes, de localités éloignées et de centres urbains, l'accès au réseau mobile le plus vaste et le plus rapide au pays. Pour favoriser un accès à Internet plus rapide et des services de télévision IP concurrentiels, nous avons accéléré le déploiement de notre réseau optique large bande, en effectuant notamment les premiers déploiements au Canada de la « fibre jusqu'au domicile » ultra haute vitesse à Québec et dans plusieurs villes du Canada atlantique.

En outre, la technologie de Bell a joué un rôle clé dans le succès des Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver. Bell a livré de façon impeccable au monde entier les Jeux d'hiver les plus regardés de l'histoire, en gérant l'ensemble des services vocaux, de données et de radiodiffusion, en mettant en lumière l'innovation canadienne à son meilleur en matière de communications et en laissant en héritage à la Colombie-Britannique une connectivité large bande évoluée pour des générations à venir.

Grâce à des innovations technologiques comme les nouvelles stations cellulaires à énergie solaire, à de multiples études d'impact environnemental et à de vastes consultations auprès des communautés des Premières nations, les contributions de Bell aux Jeux d'hiver de 2010, correspondaient parfaitement à notre leadership reconnu en matière de développement durable.

Bell est la première entreprise de télécommunications canadienne à obtenir la certification internationale ISO 14001 pour le système de gestion environnementale qu'elle a mis en œuvre à l'échelle de l'entreprise. Ce récent honneur illustre notre engagement envers l'environnement à tous les niveaux, qui se traduit notamment par la proposition d'outils de communication puissants – vidéoconférence et téléconférence, produits de collaboration en ligne, télématique – qui soutiennent nos initiatives vertes et celles de nos clients.

Cette année, Bell est fière d'annoncer un nouvel objectif de protection du climat : la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre à la moitié du niveau de 2003, soit une réduction de 198 kilotonnes, d'ici la fin de 2020.

Bell s'est donné un objectif clair qui régit toutes ses activités : être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Nous avons mis en place une stratégie d'amélioration du service, d'investissement dans les réseaux large bande et d'établissement d'une structure de coûts concurrentielle qui est essentielle si nous voulons atteindre cet objectif dans un marché de plus en plus concurrentiel.

Comme pendant les 130 ans de notre existence, notre engagement envers la responsabilité d'entreprise – gouvernance de premier plan, avancées technologiques, investissements communautaires et durabilité de l'environnement – est un aspect fondamental de notre évolution.

George A. Cope

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

Objectifs et résultats clés

Chaque section de ce rapport présente nos indicateurs clés de rendement, qui englobent tous les secteurs du développement durable. En voici un résumé :

| ENJEU CLÉ | RÉSULTATS DE 2009 | OBJECTIFS DE 2010 |
|---|---|---|
| GOUVERNANCE | | |
| Gouvernance et éthique de l'entreprise | ▲ Cote de 10/10 attribuée par GovernanceMetrics International, une note parfaite obtenue pour la septième année consécutive | Continuer d'être un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en maintenant l'application des meilleures pratiques, la transparence et la responsabilité envers nos partenaires |
| Systèmes de gestion | ▲ Première entreprise de télécommunications au Canada à obtenir la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale | Maintenir la certification ISO 14001 pour notre système de gestion environnementale |
| CLIENTS | | |
| Accès aux services | ■ 93 % de la population canadienne est desservie par notre réseau HSPA/HSPA+, 90 % par notre réseau EVDO et 98 % par notre réseau AMRC | Continuer d'élargir la couverture de notre réseau HSPA/HSPA+ |
| Fiabilité des services | ■ Le réseau de base MPLS (commutation multiprotocole avec étiquette) et IP de Bell a été disponible plus de 99,999 % du temps pour la troisième année consécutive en 2009 | Maintenir le taux de disponibilité du réseau de base MPLS et IP de Bell à 99,999 % |
| Approvisionnement responsable | ■ Depuis février 2009, tous les nouveaux contrats conclus par Bell renferment une disposition standard stipulant que le fournisseur doit se conformer au Code de conduite des fournisseurs de Bell. | Continuer à élaborer des politiques et des processus internes qui favorisent le choix de fournisseurs et de produits responsables |
| Facturation électronique | ■ De toutes les factures produites par Bell en 2009, 16,4 % étaient électroniques. Il s'agit d'une hausse de 3,6 points par rapport à 2008. | Hausser la proportion des factures électronique à 18,7 % de toutes les factures produites par Bell |
| Récupération des produits | ■ BCE a récupéré 126 534 appareils mobiles en 2009, et plus de 751 000 appareils mobiles depuis 2003 | Avoir récupéré au total un million d'appareils mobiles d'ici la fin de 2011 |
| ENVIRONNEMENT | | |
| Changements climatiques | ■ Les émissions de gaz à effet de serre (GES) de BCE en 2009 ont été de 357 kilotonnes d'équivalent CO ₂ . Il s'agit d'une hausse de 2,3 % par rapport à 2008, mais d'une réduction de 10,0 % par rapport à 2003 | Réduire les émissions de GES de 198 kilotonnes (50 % sous le niveau de 2003) d'ici la fin de 2020 |
| Recyclage | ■ Bell a recueilli 7 469 tonnes de matériel provenant de son exploitation du réseau en 2009. De ce total, 6 513 tonnes (87,2 %) ont été recyclées ou utilisées comme substitut de combustible fossile. | Maintenir le taux de recyclage des matières résiduelles du réseau de Bell au-dessus de 87 % en 2010 |

- ▲ Reconnaissance obtenue de sociétés externes et indépendantes : gouvernance – GovernanceMetrics International; système de gestion environnementale : BSI Management Systems America, Inc.
 ■ Indicateurs passés en revue par Golder Associés. [Lisez la déclaration d'évaluation complète.](#)

| ENJEU CLÉ | RÉSULTATS DE 2009 | OBJECTIFS DE 2010 |
|-------------------------------------|--|--|
| EMPLOYÉS | | |
| Santé et sécurité | <ul style="list-style-type: none"> Les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles représentent 0,34 % de la masse salariale à Bell et 0,36 % à Bell Aliant | Maintenir les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles inférieurs à 0,40% de la masse salariale |
| Diversité | <ul style="list-style-type: none"> Composition de l'effectif de BCE : <ul style="list-style-type: none"> femmes : 43,4 %, une diminution de 0,7 point de pourcentage par rapport à 2008 minorités visibles : 13,4 %, une augmentation de 0,8 point de pourcentage par rapport à 2008 autochtones : 1,1 %, le même niveau qu'en 2008 personnes handicapées : 1,9 %, le même niveau qu'en 2008 | Maintenir la diversité dans notre effectif tout en accroissant la sensibilisation aux enjeux liés à la diversité |
| COMMUNAUTÉ | | |
| Investissement communautaire | <ul style="list-style-type: none"> En 2009, BCE a versé plus de 13 millions de dollars en dons. Les employés et les retraités ont versé plus de 2,1 millions de dollars en dons de bienfaisance et accompli près de 430 000 heures de bénévolat. | Contribuer au bien-être de la société par l'entremise de nos programmes d'investissement communautaire |

■ Indicateurs passés en revue par Golder Associés. [Lisez la déclaration d'évaluation complète.](#)

RECONNAISSANCE MONDIALE

BCE est incluse dans plusieurs indices mondiaux de développement durable, dont le Dow Jones Sustainability Index, le FTSE4Good Global Index et le Jantzi Social Index.

Bell a été reconnue en 2009 pour la troisième année de suite comme « Climate Disclosure Leader » par le Carbon Disclosure Project et Le Conference Board du Canada.

Oekom Research a classé BCE « prime », qualifiant ses obligations et ses actions d'investissements écologiquement et socialement responsables.





CLIENTS

- > Satisfaction des clients
- > Consultation auprès des clients
- > Protection des clients
- > Accès aux services
- > Fiabilité du service
- > Des solutions pour la société et l'environnement
- > Approvisionnement responsable
- > Récupération des produits

Satisfaction des clients



À l'appui de son objectif d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada Bell met l'accent sur l'amélioration du service à la clientèle. L'entreprise a accompli d'importants progrès dans ce domaine en 2009, notamment les suivants :

CENTRES D'APPELS / SERVICES AUX CLIENTS

- Nous avons introduit dans nos centres d'appels externes une rémunération au rendement fondée sur la satisfaction des clients – plutôt que sur le nombre d'appels et le temps de réponse.
- Reconnaissant que certains problèmes complexes des clients, comme ceux liés au service Internet haute vitesse, sont mieux traités plus près de chez nous, nous avons aussi commencé à modifier notre approche en matière d'impartition en 2009. Nous avons ainsi rapatrié environ un million d'appels de clients qui étaient auparavant traités par des centres d'appels outre-mer.
- Les Services aux clients continuent d'offrir l'option de rappel automatique, dont se sont prévalus près d'un demi-million de clients. En vertu de cette option, nous avons rappelé 85 % des clients dans un délai de dix minutes, plutôt que de les garder en ligne en attendant qu'un conseiller prenne l'appel. Ce service de rappel est offert en 39 langues.

TECHNICIENS DES SERVICES EXTÉRIEURS

- Bell a fourni des téléphones mobiles et des ordinateurs portatifs à tous nos techniciens pour les aider à obtenir le soutien et l'information dont ils ont besoin rapidement pour résoudre les problèmes des clients. Nous avons également mis sur pied une équipe de résolution qui peut intervenir immédiatement pour aider les techniciens à régler des problèmes sur place.
- Nous utilisons la télématique dans nos véhicules pour localiser rapidement les techniciens et dépêcher efficacement ceux qui sont les plus proches des clients.
- Nous répondons plus vite aux besoins des clients – le service Jour même ou lendemain a atteint un taux d'exécution de 90 % en 2009, comparativement à 78 % en 2008.

MAGASINS

- Bell a lancé plus de 500 centres d'assistance sur les produits dans ses propres magasins et ceux de ses dépositaires. Des experts en produits étaient ainsi disponibles pour offrir aux clients une assistance personnalisée, tandis que de nouveaux systèmes point de vente (PDV) et appareils PDV mobiles ont permis de réduire de 15 % le temps nécessaire pour servir un client.

FACTURATION

- Nos équipes des centres d'appels envoient maintenant par courriel des sommaires des transactions de facturation. De plus, nos factures sont plus faciles à lire et nous avons remanié notre page Web des options libre-service, facilitant la tâche aux clients pour utiliser ces options.

Consultation auprès des clients

En janvier 2010, un cabinet de recherche indépendant a mené un sondage en ligne auprès de 1 000 clients pour connaître quels enjeux sont les plus importants pour eux et, par conséquent, pour notre réussite.

Nos clients d'affaires et résidentiels ont clairement indiqué que notre principale responsabilité est d'assurer leur satisfaction en fournissant des produits et des services de qualité. Ils nous ont également fait connaître leurs attentes sur divers enjeux qui concernent la responsabilité et que nous abordons dans le présent rapport.

PLUS GRANDS ENJEUX EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ POUR NOS CLIENTS

- 1 Protection des renseignements personnels et sécurité des données
- 2 Pratiques de marketing responsables (p. ex. clarté des tarifs et de la facturation)
- 3 Protection des mineurs dans le cyberspace
- 4 Accessibilité des produits et des services
- 5 Impact environnemental et humain des réseaux de télécommunications
- 6 Récupération des produits
- 7 Consommation d'énergie et émissions de gaz à effet de serre
- 8 Fournisseurs responsables



Protection des clients

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les clients, à juste titre, se fient à Bell Canada pour la protection de leurs renseignements personnels et de leur vie privée.

Tous les ans, chacun des membres de notre équipe relit et signe un code de conduite qui exige, notamment, la protection et l'usage approprié des renseignements personnels de nos clients. Nous dispensons à nos représentants une formation sur la confidentialité pour nous assurer qu'ils sont conscients de leur obligation de protéger les renseignements des clients et qu'ils connaissent les droits des clients et les respectent en tout temps. Nous établissons aussi des contrôles stricts à l'égard de la protection et de l'usage des renseignements personnels dans nos systèmes informatiques et nos sites Web.

Afin de répondre aux besoins de clarté et de transparence en matière de confidentialité, nous avons présenté les éléments clés de nos politiques dans une version simplifiée et plus facile à lire. Les politiques de Bell sur la protection des renseignements personnels et les réponses à des questions fréquentes sont disponibles à l'adresse Bell.ca/confidentialite.

PROTECTION DES MINEURS

Bell est résolue à protéger les enfants et les jeunes grâce à toute une variété de programmes :

- Étant l'un des fondateurs de la Coalition canadienne contre l'exploitation des enfants sur Internet, Bell a travaillé à la mise sur pied de [Cleanfeed Canada](#). Cette initiative vise à réduire l'accès accidentel à des images d'enfants exploités sexuellement, ainsi qu'à décourager les personnes qui tentent d'accéder à de la pornographie juvénile ou d'en distribuer.
- Nous sommes un partenaire principal de Cyberaide.ca, un site national servant à dénoncer l'exploitation des enfants sur Internet. Depuis que Cyberaide.ca a été lancé en 2002, le site a permis d'arrêter 48 personnes et de soustraire de nombreux enfants à des environnements d'abus, grâce aux indications fournies par le public.
- Bell est un partenaire fondateur de Jeunesse, J'écoute. Cet organisme, maintenant dans sa 21^e année d'existence, est le seul service pancanadien gratuit et bilingue de consultation destiné aux jeunes. Des conseillers professionnels formés apportent une aide immédiate, anonyme et confidentielle 24 heures sur 24 et ce, 365 jours par année.



MARKETING RESPONSABLE ET CLARTÉ DE LA TARIFICATION

Bell s'est engagée à communiquer clairement tout renseignement en matière de prix, de produits ou de services. De façon spécifique, l'entreprise s'efforce de fournir aux clients :

- une description claire des tarifs, des frais et des principales conditions associés aux services de Bell;
- des renseignements sur les forfaits offerts, sur la durée des contrats et sur les principales restrictions et conditions pouvant s'y rapporter, y compris les types de frais susceptibles d'augmenter pendant la durée d'un contrat;
- des avis concernant les changements importants apportés aux services du client, par exemple aux tarifs, aux frais ou aux conditions clés de ces services.

Le 1^{er} septembre 2009, l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) a annoncé l'introduction d'un nouveau Code de conduite à l'intention des fournisseurs de services sans fil. Ce code, qui s'applique aussi bien aux fournisseurs établis comme Bell qu'aux nouvelles entreprises de services sans fil, définit des règles à l'échelle de l'industrie qui visent à ce que les consommateurs et les petites entreprises du Canada profitent du meilleur service et du meilleur soutien possible. Il veille également à ce que leurs droits soient protégés et à ce que leurs préoccupations soient prises en compte.

Bell soutient le Code de conduite et est heureuse d'avoir participé à sa création. Les pratiques de Bell en matière de services sans fil sont conformes à ce code.

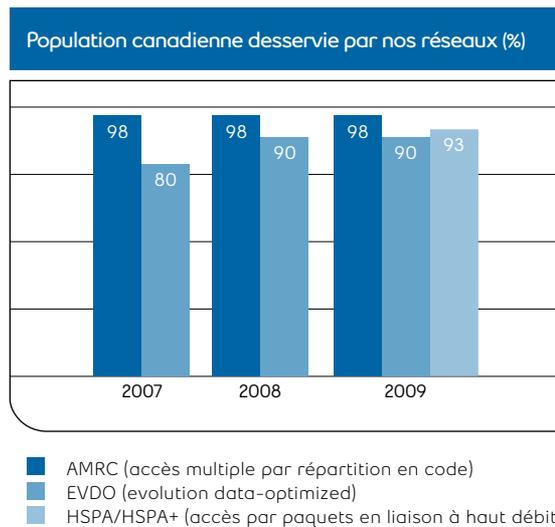
[Lire le texte intégral du Code de conduite à l'intention des fournisseurs de services sans fil.](#)

Accès aux services

93 % de la population canadienne* est desservie par notre réseau HSPA/HSPA+, 90 % par notre réseau EVDO et 98 % par notre réseau AMRC.

Objectif de 2010

Continuer d'élargir la couverture de notre réseau HSPA/HSPA+.



À titre de chef de file des entreprises de communications du Canada, Bell a la responsabilité de rendre ses services accessibles à tous les membres de la société, et nous offrons aux clients qui souffrent d'un handicap ou vivent dans des régions éloignées plusieurs moyens de profiter de la technologie des communications.

COUVERTURE DU SERVICE

En novembre 2009, Bell a lancé le réseau HSPA/HSPA+ (accès par paquets en liaison à haut débit) le plus rapide et le plus vaste au Canada.

Le nouveau réseau HSPA+ dessert non seulement les centres urbains, mais aussi les localités rurales et éloignées dans l'ensemble du Canada. Dès le jour du lancement, environ 93 % de la population canadienne était desservie par le nouveau réseau, qui couvre plus d'un million de kilomètres carrés d'un bout à l'autre du pays et dont Bell continue d'élargir la couverture chaque semaine. De plus, nous avons fait la mise à niveau de notre nouveau réseau qui est tout HSPA+ depuis 2010.

Nous avons aussi considérablement progressé dans l'expansion de notre réseau de fibre jusqu'au nœud (FTTN), qui met l'accès Internet large bande à la portée de millions de foyers et d'entreprises. À la fin de 2009, 2,9 millions de foyers se trouvaient dans notre zone de couverture FTTN, comparativement à 2,5 millions à la fin de 2008.

En juillet 2009, Bell Aliant a annoncé qu'elle serait la première au Canada à déployer la fibre jusqu'au domicile (FTTH) pour toute une ville, à Fredericton. Le service FibreOP de Bell Aliant est maintenant disponible dans l'ensemble de Fredericton et dans des parties de Saint John. En mai 2010, Bell Aliant a annoncé un investissement de 350 millions de dollars dans la FTTH qui accélérera le déploiement à plus de 600 000 foyers et entreprises d'ici la fin de 2012.

En 2010, Bell a également amorcé un programme de trois ans pour déployer la FTTH aux foyers et entreprises dans la ville de Québec, la plus vaste implantation de ce genre au pays, offrant des vitesses d'accès d'au moins 100 Mbit/s.

CLIENTS SOUFFRANT D'UN HANDICAP

Par des groupes de discussion et d'autres moyens, nous consultons directement les personnes handicapées et diverses communautés pour mieux comprendre les obstacles qu'elles rencontrent et comment les outils de communications peuvent être améliorés.

Notre gamme complète de services de télécommunications inclue les services suivants :

- Service de relais Bell, qui permet aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant une difficulté d'élocution de parler au téléphone en passant par l'intermédiaire d'un téléphoniste formé à cette fin
- Gamme constamment améliorée de terminaux résidentiels et de téléphones mobiles
- Service de vidéodescription, grâce auquel les clients malvoyants peuvent entendre des descriptions verbales de l'action dans les émissions de télévision; Bell offre ce service sur 62 canaux, tandis que Bell Aliant l'offre sur 53 canaux
- Service Composition vocale, offert par Bell en 2010, qui permet aux abonnés de joindre leurs relations sans avoir à composer leur numéro de téléphone. Ils n'ont qu'à prononcer le nom de la personne qu'ils désirent appeler.

En 2009, nous avons également installé le logiciel Textnet pour permettre aux agents de traiter plus efficacement les appels provenant de clients ayant des besoins spéciaux.

* Note : La couverture comprend le service d'itinérance de Bell. La population est basée sur le plus récent recensement canadien (2006).



Fiabilité du service

Pour la troisième année consécutive, Bell a maintenu la disponibilité de son réseau de base MPLS et IP au-dessus de 99,999 %.

Objectif de 2010

Maintenir le taux de disponibilité du réseau de base MPLS et IP au-dessus de 99,999 %.

Nos clients peuvent se fier au réseau de base MPLS (commutation multiprotocole avec étiquette) de Bell, qui transmet les données et la voix entre des points de communications principaux d'un bout à l'autre du pays.

Au cours des deux dernières années, nous avons réduit de 32 % le nombre de pannes dans les réseaux des clients, grâce à la mise sur pied d'une équipe proactive effectuant une analyse approfondie des sources des problèmes, p. ex. câble, modem, routeur ou équipement d'alimentation défaillant.



Des solutions pour la société et l'environnement

Tous les membres de l'équipe Bell sont fiers d'offrir des produits, des services et des solutions qui contribuent à rendre la vie des clients plus productive et plus prospère. Voici quelques exemples.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE

En 2009, nous avons apporté plusieurs améliorations importantes à nos systèmes de facturation électronique pour nous assurer d'offrir aux clients une expérience positive. Nous avons configuré notre système de façon à envoyer une lettre imprimée lorsque les avis par courriel ne peuvent être livrés et à appeler automatiquement le client en cas de paiement manqué. Nous avons également offert à nos clients l'option d'avis par message texte pour les prévenir de la réception de leur facture.

La facturation électronique a contribué à préserver plus de 26 000 arbres en 2009.

De toutes les factures produites par Bell en 2009, 16,4 % étaient électroniques. Il s'agit d'une hausse de 3,6 points par rapport à 2008.

Objectif de 2010

Hausser la proportion des factures électroniques à 18,7 % de toutes les factures produites par Bell.

TÉLÉTRAVAIL

Bell offre des solutions permettant à ses clients et à ses employés de travailler à partir de la maison, du chalet ou d'un bureau éloigné. L'équipe Bell compte environ 20 000 employés qui sont en télétravail au moins une partie du temps, et près de 1 100 qui travaillent de l'extérieur du bureau en tout temps.

Bell est consciente des autres avantages du télétravail pour les employés, les entreprises et la société. Les télétravailleurs, par exemple, peuvent établir un meilleur équilibre travail-vie personnelle tout en étant plus productifs. Ils peuvent aussi réduire leur stress en évitant le temps et les coûts de déplacements. Pour les employeurs, c'est une occasion de réduire les coûts immobiliers, de diminuer l'absentéisme et d'offrir une flexibilité aux collègues ayant des besoins spéciaux.

Grâce au télétravail, les employés de Bell diminuent d'environ 110 millions de kilomètres par année les déplacements entre le domicile et le bureau, et évitent ainsi l'émission d'environ 20 000 tonnes de GES.



SOLUTIONS ÉLECTRONIQUES POUR SOINS DE SANTÉ

Bell a annoncé récemment la mise en place d'un système mobile de téléassistance qui permet au personnel soignant du Réseau universitaire intégré de santé (RUIS) de l'Université de Sherbrooke d'obtenir en temps réel l'assistance d'infirmières expertes pour le traitement des blessures, et ce, sur l'ensemble de son vaste territoire.

Le système de téléassistance sans fil permet à un professionnel de la santé sur place de traiter les patients avec ses deux mains pendant la téléconsultation. Lors de la transmission, le personnel infirmier spécialisé et localisé dans un autre endroit peut visualiser la blessure en contrôlant le zoom de la caméra tout en discutant avec le professionnel de la santé sur place pour déterminer le meilleur traitement.

La division xwave de Bell Aliant, un chef de file canadien en intégration de systèmes de santé, met en œuvre l'une des solutions de gestion Web des dossiers médicaux électroniques en Ontario qui permet de coordonner l'information sur les patients. Ce système est utilisée par les résidents en médecine familiale de l'Université de Toronto au sein de l'équipe Santé familiale de Summerville (cinq emplacements) et ceux du Centre de santé Trillium pour accéder aux dossiers de leurs patients.

TÉLÉCONFÉRENCES

En misant sur les solutions de conférence de Bell pour réunir des personnes se trouvant dans des lieux différents, les clients d'affaires économisent temps et argent et contribuent à protéger l'environnement. Les frais de voyage sont réduits et le temps perdu à se déplacer est éliminé, tout comme les émissions de gaz à effet de serre.

En 2009, nos clients et nos employés ont utilisé nos services pour tenir 3,5 millions de téléconférences, dont 15 000 conférences Web, une hausse de 8 % par rapport à 2008. Nous avons aussi commencé à offrir à nos employés le service VidéoZone, une solution de vidéoconférence interne ayant permis la tenue de 39 000 vidéoconférences.

Nos solutions de conférence ont permis de diminuer les émissions de 744 000 tonnes d'équivalent CO₂, soit une réduction comparable à celle qu'on obtiendrait en retirant 174 000 voitures intermédiaires des routes pendant une année.



VIRTUALISATION

L'équipe Services professionnels de Bell déploie des solutions de pointe pour les clients qui souhaitent virtualiser et consolider leur empreinte en matière de technologies de l'information et des communications, réduire leurs coûts énergétiques et optimiser leurs environnements virtualisés existants.

L'excellence démontrée par l'équipe Bell dans l'application des technologies de virtualisation pour réduire les coûts et la complexité de la structure organisationnelle des clients a mérité à l'entreprise plusieurs distinctions, p. ex. Partenaire canadien de l'année VMWare en 2009, Partenaire de l'année Citrix (à six reprises) et Partenaire de l'année de Citrix ANG (Application Network Group).

L'application des principes de la virtualisation et de stratégies de consolidation au sein de Bell nous a permis de fermer 14 parcs de serveurs (environ 650 serveurs) en 2009.

Cette initiative a sensiblement réduit les investissements requis et contribuera à des réductions annualisées de 1,75 million de kilowatts-heures (kWh) et de 385 tonnes de GES.

TÉLÉMATIQUE

Bell a accéléré le déploiement de la télématique dans ses véhicules utilitaires, dans le cadre d'un programme qui aide les clients à obtenir le service à temps, qui réduit l'empreinte carbone de Bell et qui offre un environnement de travail plus sécuritaire à nos techniciens. À la fin de 2009, plus de 4 500 véhicules avaient été munis d'appareils télématiques, et 1 800 autres véhicules le seront en 2010.

La technologie de la télématique, qui fournit la localisation GPS et de l'information vitale sur les moteurs, sert à optimiser les itinéraires et la maintenance des véhicules. Ainsi, l'entreprise peut réduire sa consommation de carburant et ses émissions de gaz à effet de serre.

En 2009, la télématique a aidé Bell à économiser 344 000 litres de carburant, ce qui a permis de réduire de 825 tonnes les émissions de GES.



Approvisionnement responsable

Depuis février 2009, tous les nouveaux contrats conclus par Bell renferment une disposition standard stipulant que le fournisseur doit se conformer au Code de conduite des fournisseurs.

Objectif de 2010

Continuer à élaborer des politiques et des processus internes qui favorisent le choix de fournisseurs et de produits responsables.

CHOISIR DES FOURNISSEURS RESPONSABLES

En 2009, Bell et Bell Aliant ont dépensé environ 9 milliards \$ en biens et services.

En vertu de notre politique d'approvisionnement, nous recherchons des fournisseurs qui démontrent un ferme engagement à l'égard du développement durable, en adoptant des principes rigoureux en matière d'environnement, de santé et sécurité, de travail et d'éthique.

En outre, Bell établit clairement que ses fournisseurs doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que le Code de conduite des fournisseurs est respecté non seulement dans leurs activités, mais aussi dans leurs propres processus d'approvisionnement.

CHOISIR LES BONS PRODUITS ET UTILISER LE MINIMUM DE MATÉRIEL

Dans le processus d'achat de nos produits ou services, nous intégrons à notre évaluation des critères écologiques tels que la consommation d'énergie, la recyclabilité, la durabilité et la présence de matières dangereuses ou recyclées.

Par exemple :

- depuis 2008, nous achetons pour tous nos besoins administratifs, de facturation et de marketing du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC) ou qui contient un minimum de 25 % de fibres recyclées post-consommation
- en 2009, nous avons appliqué aux produits vendus à nos clients une nouvelle norme d'emballage écologique dans le but de réduire au minimum le matériel d'emballage et de nous assurer que ce dernier est sécuritaire et est recyclable en vertu des programmes de recyclage municipaux
- nous avons réduit de plus de 428 tonnes la quantité de carton et de polystyrène de nos emballages d'antennes satellite de Bell Télé en les expédiant en vrac à nos entrepôts en vue de leur installation par nos techniciens
- nous avons réduit de 443 000 le nombre de sacs utilisés en ajoutant des poignées aux grandes boîtes



Nous avons réduit de 443 000 le nombre de sacs utilisés en ajoutant des poignées aux grandes boîtes.

Récupération des produits

BCE a récupéré 126 534 appareils mobiles* en 2009, et plus de 751 000 appareils mobiles* depuis 2003.

Objectif de 2010

Avoir récupéré au total un million d'appareils mobiles d'ici la fin de 2011.

Bell a été la première entreprise à établir un programme de collecte pancanadien pour la réutilisation et le recyclage des téléphones mobiles.

Les clients peuvent simplement déposer leurs vieux téléphones mobiles, ainsi que les piles et accessoires, chez nos détaillants autorisés, aux Caisses Desjardins participantes, ou encore les expédier sans frais par Postes Canada.

Des entreprises de recyclage spécialisées traitent l'équipement pour revendre les téléphones mobiles s'ils fonctionnent bien, recycler les métaux ou utiliser les plastiques et le caoutchouc comme substitut de combustible fossile. Toutes les données personnelles sont supprimées de l'équipement retourné.

Bell s'assure que les entreprises de recyclage respectent toute la réglementation visant l'élimination de l'équipement électronique et se conforment aux normes de l'industrie. Comme tous les fournisseurs de Bell, les entreprises de recyclage doivent respecter notre Code de conduite des fournisseurs.

Pour chaque téléphone recueilli auprès des clients, Bell verse les recettes nettes au WWF-Canada pour soutenir le travail constant de cet organisme dans le domaine des changements climatiques et de la conservation. Au cours des trois dernières années, Bell a remis plus de 165 000 \$ au WWF-Canada en appui à ses activités liées aux changements climatiques et à la conservation.



* Comprend les téléphones mobiles usagés provenant des clients et de nos stocks excédentaires

© 1986 Symbole du panda du WWF-Fonds mondial pour la nature

® WWF est une marque de commerce déposée du WWF



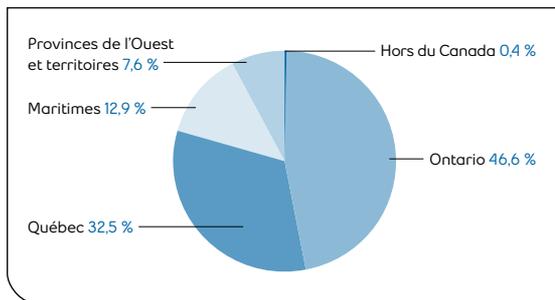
MILIEU DE TRAVAIL

- > Nos effectifs
- > Gouvernance et éthique

CONTENU

Nos effectifs

Répartition géographique des effectifs de BCE en 2009



Nos effectifs

| | 2009 | 2008 | 2007 |
|--|------|------|------|
| Nombre d'employés au 31 décembre (en milliers) | 50,7 | 49,5 | 52,8 |
| Pourcentage d'employés syndiqués | 45 % | 47 % | 45 % |

STRUCTURE PLUS CONCURRENTIELLE ET AXÉE SUR LE CLIENT

Depuis juillet 2008, nous avons recentré notre structure organisationnelle sur l'amélioration de l'expérience client et de la prestation du service. Nous avons éliminé un nombre important de postes de cadres et de haute direction grâce au regroupement de services, à l'expansion des sphères de responsabilité des dirigeants et à l'élimination de fonctions qui ne cadraient pas avec notre orientation client. Parallèlement, nous avons grossi les rangs de nos employés en contact avec la clientèle et, en juillet 2009, nous avons accru nos effectifs par les acquisitions de La Source et de Virgin Mobile Canada.

En 2009 et au début de 2010, Bell a conclu de nouvelles conventions collectives visant plus de 7 900 membres du personnel de bureau et groupe connexe, 2 800 techniciens et employés auxiliaires, et 190 téléphonistes.

LES FEMMES CHEZ BELL

Le programme Les femmes chez Bell, créé en 2007, est une vaste initiative collaborative qui favorise le perfectionnement de nos femmes leaders et leur visibilité chez Bell et dans le milieu des affaires. Des occasions de réseautage et de perfectionnement sont offertes aux femmes au moyen d'adhésions à d'importantes organisations, telles que l'Association canadienne des femmes en communications (AFC), le Réseau des femmes exécutives et le projet Judith Elder, un forum sur le leadership qui a pour but de permettre à un plus grand nombre de femmes d'accéder à des postes de haute direction.

DES FEMMES À L'HONNEUR

Deux hautes dirigeantes de Bell ont accédé au palmarès Top 100 : Les Canadiennes les plus influentes, du Réseau des femmes exécutives. Mary Ann Turcke, vice-présidente exécutive – services extérieurs, et Karyn Brooks, première vice-présidente et contrôleur pour Bell et BCE, ont été reconnues pour leurs réalisations dans leur rôle de gestionnaire, leur vision et leur leadership, leur performance au sein de l'entreprise et leurs services auprès de la communauté.

Par ailleurs, l'AFC a remis à Karen Lawson, chef divisionnaire adjointe – planification des marchés, Bell Marchés Affaires, son prix Excellence en leadership, dans la catégorie Championne de l'avancement des femmes.

Postes de haute direction – BCE

| GROUPE | 2009 | 2008 | 2007 |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| Femmes | 22,1 % | 22,1 % | 21,8 % |
| Hommes | 77,8 % | 77,9 % | 78,2 % |
| Autochtones | – | – | 1,5 % |
| Personnes handicapées | 1,2 % | 1,2 % | 1,5 % |
| Minorités visibles | 3,0 % | 3,5 % | 4,5 % |

DIVERSITÉ

Les membres de notre équipe travaillent chaque jour pour bâtir une culture fondée sur l'ouverture et l'inclusion. Nous respectons les exigences relatives à l'équité en matière d'emploi, qui visent l'élimination des barrières à l'embauche ainsi que le maintien en poste et la promotion des membres des quatre groupes désignés par le gouvernement fédéral, soit les femmes, les minorités visibles, les autochtones et les personnes handicapées. Mais nous insistons aussi sur le respect rigoureux et la promotion de l'équité en matière d'emploi parce qu'il s'agit d'un aspect important de notre stratégie de diversité.

Bell Aliant a été reconnue en 2009 comme l'un des Meilleurs employeurs pour la diversité du Canada, une distinction attribuable en grande partie à une équipe de leadership qui maintient les objectifs de la diversité au centre de ses préoccupations.

Le programme des Meilleurs employeurs pour la diversité reconnaît les employeurs du Canada ayant d'excellents programmes en matière de diversité et d'intégration au milieu de travail. Bell Aliant a obtenu cette reconnaissance dans le cadre du Palmarès des 100 meilleurs employeurs – un classement annuel qui détermine les meilleurs endroits où travailler au Canada. En plus de se situer dans les 25 premiers au chapitre de la diversité, Bell Aliant a été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs pour soutenir les nouveaux Canadiens au travail, et s'est en outre classée parmi les 10 meilleurs employeurs de la Nouvelle-Écosse.

Composition de l'effectif – BCE

| GROUPE | 2009 | 2008 | 2007 |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| Femmes | 43,4 % | 44,1 % | 44,8 % |
| Hommes | 56,6 % | 55,9 % | 55,2 % |
| Autochtones | 1,1 % | 1,1 % | 0,9 % |
| Personnes handicapées | 1,9 % | 1,9 % | 1,6 % |
| Minorités visibles | 13,4 % | 12,6 % | 11,9 % |

Note : Résultats basés sur les employés permanents (à plein temps et à temps partiel) ayant rempli le questionnaire volontaire sur l'équité en matière d'emploi. Taux de réponse : 83 % pour Bell Canada, Bell Mobilité et Bell Télé, et 80 % pour Bell Aliant.



**Les meilleurs
employeurs pour
la diversité 2009**

COMMANDITAIRE:

BMO  Groupe financier



CONTENU



Coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles

| (% de la masse salariale) | 2009 | 2008 | 2007 |
|---------------------------|------|------|------|
| Bell Canada | 0,34 | 0,34 | 0,27 |
| Bell Aliant | 0,36 | 0,20 | n.d. |

* La masse salariale inclut les salaires de base, les primes et les avantages sociaux taxables pour Bell Canada et les salaires de base pour Bell Aliant.

Coûts de l'invalidité de courte durée

| (% de la masse salariale) | 2009 | 2008 | 2007 |
|---------------------------|------|------|------|
| Bell Canada | 2,4 | 2,5 | 2,0 |
| Bell Aliant | 1,8 | 1,6 | 1,6 |

Coûts de l'invalidité de longue durée

| (% de la masse salariale) | 2009 | 2008 | 2007 |
|---------------------------|------|------|------|
| Bell Canada | 1,1 | 1,0 | 1,1 |
| Bell Aliant | 0,7 | 1,0 | n.d. |

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Bell s'est engagée à garantir la santé et la sécurité de ses employés à l'aide d'une politique et d'un programme de formation novateurs en matière de santé et de sécurité. Nous faisons le suivi des données relatives à la santé et à la sécurité, ainsi qu'aux accidents du travail et aux maladies professionnelles.

Sur le plan de l'invalidité de courte durée et de longue durée, nos coûts en pourcentage de la masse salariale sont demeurés stables en 2009.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

BCE investit énormément dans le perfectionnement des membres de son équipe et a notamment consacré plus de 18 millions de dollars à la formation en 2009. Le Centre de carrière et développement de Bell offre quelque 4 500 cours portant aussi bien sur les aspects techniques propres à un poste que sur des compétences plus générales pour faire progresser sa carrière, comme le leadership. La formation est fournie en ligne dans presque 90 % des cas, ce qui permet d'utiliser le plus efficacement possible le temps des membres de l'équipe et de réduire l'impact sur l'environnement associé aux déplacements pour assister à des cours.

En 2009, les employés se sont inscrits à plus de 27 000 séances de cours en ligne.

Parmi les initiatives de Bell, il faut mentionner une vaste formation sur la gestion responsable des enjeux environnementaux de l'entreprise. Plus de 8 700 employés ont reçu cette formation en 2009, ce qui fait au total plus de 15 800 heures de formation, soit 10 % de plus qu'en 2008.

Bell offre aussi un grand nombre de cours sur la santé et la sécurité, la plupart en ligne, par l'intermédiaire de son Centre de carrière et développement. Ces cours traitent de sujets tels que la gestion de la santé et de la sécurité, la prévention des accidents, la conduite préventive, les règlements sur le transport, les risques liés à l'alcool, aux drogues et aux médicaments, ainsi que la santé mentale au travail.

En 2009, Bell a fourni plus de 15 000 heures de formation sur la sécurité à plus de 11 000 employés. Les cours en ligne traitent de sujets comme la protection des biens de l'entreprise, la protection des données et de l'information, l'accès physique à nos emplacements et les mesures d'urgence. Nous avons aussi introduit de nouveaux modules portant sur des sujets particuliers comme le vol d'ordinateurs portatifs, le vol d'identité et les logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, vers, etc.).

Gouvernance et éthique

Pour la septième année consécutive, GovernanceMetrics International a décerné à BCE une cote de 10/10 dans son étude internationale sur la gouvernance d'entreprise menée en 2009.



Objectif de 2010

Continuer d'être un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en maintenant l'application des meilleures pratiques, la transparence et la responsabilité envers nos partenaires.

Le Code de conduite de BCE énonce les principes, règles et directives qui s'appliquent à un large éventail de questions, dont les conflits d'intérêts, l'utilisation et la protection des biens de l'entreprise, la confidentialité, les rapports avec les partenaires d'affaires et les concurrents, la diversité au travail et la protection de l'environnement.

Tous les employés doivent passer en revue le Code et suivre une formation en ligne pour s'assurer qu'ils en comprennent le contenu. De plus, afin d'assurer le respect continu du Code, tous les employés sont tenus de lire et de signer le Code chaque année dans le cadre du processus d'évaluation de leur rendement. Nous exigeons également que tous les administrateurs, dirigeants et vice-présidents signent une attestation annuelle selon laquelle ils se conforment au Code et adhèrent aux normes promouvant un comportement éthique et condamnant les agissements répréhensibles.

Nous appuyons les principes du Pacte mondial des Nations Unies, portant sur des enjeux liés aux droits de la personne, au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.





COMMUNAUTÉ

- > Jeux olympiques d'hiver de 2010
- > Dons et engagement des employés

Jeux olympiques d'hiver de 2010



Station cellulaire alimentée à l'énergie solaire d'Anvil Island dans le détroit de Howe



Norm Silins, Directeur général, jeux olympiques, Bell Canada, devant la première station cellulaire alimentée à l'énergie solaire de Bell dans l'Ouest canadien à Anvil Island

INTÉGRER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À VANCOUVER 2010

À titre de Grand partenaire national et de partenaire exclusif en matière de télécommunications des Jeux d'hiver de 2010, Bell a bâti la solution technologique inédite tout IP permettant de gérer l'ensemble des services vocaux, de données et de radiodiffusion pour le public, les médias, les athlètes et les officiels de partout dans le monde. Notre exécution a été sans faille, comme nous l'avions promis.

Une grande partie de ce déploiement – y compris la couverture sans fil grandement améliorée dans le corridor Sea to Sky entre Vancouver et Whistler – rapportera des avantages aux résidents de la Colombie-Britannique pendant des générations.

Par exemple, pour la première fois dans l'Ouest Canadien, Bell a mis en place une station cellulaire alimentée à l'énergie solaire dans le cadre de son réseau sans fil de calibre olympique. Cette station continuera de fournir le service cellulaire à des milliers de résidents de Porteau Cove, une communauté en croissance au nord de Vancouver.

Pour chacune des 42 nouvelles stations cellulaires que nous avons construites, nous avons consulté les administrations locales et les groupes des Premières nations. Nous avons aussi effectué des études sur les répercussions environnementales, notamment sur l'accouplement des grenouilles et les oiseaux migrateurs, et localisé des cimetières des Premières nations.

L'un des avantages d'un réseau IP est qu'il n'exige pas autant de câblage et d'autres infrastructures que les technologies plus anciennes. En conséquence, nous avons réduit la quantité de matériel utilisée. De plus, nous nous sommes engagés à recycler le maximum de composantes au cours du déploiement du réseau, par exemple des câbles de transmission, des fils de cuivre et de l'équipement électrique, afin de ne laisser aucun équipement inutilisé sur les lieux après la construction des sites.

Nos achats ont été faits auprès de fournisseurs pouvant démontrer qu'ils appliquaient eux aussi des pratiques axées sur le développement durable dans leurs activités et leurs processus d'approvisionnement. En outre, nous avons embauché plus de 100 travailleurs locaux résidents du corridor Sea to Sky.

Pour compenser l'impact des émissions de carbone attribuables aux activités de Bell dans le cadre de Vancouver 2010 – depuis l'utilisation des de nos véhicules jusqu'aux déplacements des employés et bénévoles pour se rendre aux Jeux – Bell a acheté des crédits de compensation carbone de l'organisme The Offsetters, le fournisseur officiel de crédits pour les Jeux olympiques. Les crédits viendront principalement de projets nord-américains de technologies propres visant à neutraliser des émissions directes et, pour le reste, de projets dans des pays en développement.

Dons et engagement des employés

BCE investit de façon importante dans les communautés locales où les membres de l'équipe vivent et travaillent.

MARCHE POUR JEUNESSE, J'ÉCOUTE

Par l'entremise de la Marche pour Jeunesse, J'écoute tenue chaque année, nous avons aidé à recueillir plus de 18 millions de dollars en huit ans, assurant un financement crucial pour le seul service pancanadien de consultation, d'information et d'orientation par téléphone et en ligne à l'intention des jeunes. Le service est bilingue et accessible sans frais 24 heures sur 24. Jeunesse, J'écoute répond chaque année à des millions d'appels de jeunes ayant besoin d'assistance ou de conseils.

En mai 2009, plus de 2 200 employés de Bell et de Bell Aliant à l'échelle du Canada ont participé à la Marche, qui a permis d'amasser 3 millions de dollars. De ce total, plus de 900 000 \$ sont venus de dons et d'efforts créatifs de collecte de fonds des membres de l'équipe Bell.

En 2009, Bell Canada et Bell Aliant ont versé ensemble plus de 13 millions de dollars en dons de bienfaisance*. Les employés et les retraités ont versé plus de 2,1 millions de dollars en dons de bienfaisance et accompli près de 430 000 heures de bénévolat.

Objectif de 2010

Contribuer au bien-être de la société par l'entremise de nos programmes d'investissement communautaire.



* Selon les critères de l'Agence du revenu du Canada. Exclut les commandites d'initiatives et d'événements communautaires locaux.

AIDE À HAÏTI

Rien n'illustre mieux l'esprit d'engagement communautaire de Bell que notre action à la suite du tremblement de terre qui a dévasté Port-au-Prince, en Haïti, au début de 2010. Moins d'un jour après le séisme, Bell et Bell Aliant ont fait une promesse de don de 160 000 \$ au fonds de secours et de reconstruction par l'intermédiaire de la Croix-Rouge canadienne. Dans les jours et les semaines qui ont suivi, les membres de l'équipe Bell, en plus de puiser dans leurs poches, se sont inscrits par centaines pour donner bénévolement de leur temps lors d'événements comme le téléthon Ensemble pour Haïti, qui a permis de recueillir 6,65 millions de dollars.

Nous avons aussi collaboré étroitement avec l'organisme Fondation des dons sans fil afin de permettre aux clients de faire des dons de 5 \$ par message texte au moyen de leurs téléphones Bell Mobilité, Virgin Mobile ou Solo Mobile. Cette initiative a permis de recueillir 140 000 \$ en moins de deux semaines.

SACS À DOS POUR LES ENFANTS

En 2009, des membres de l'équipe et des retraités de tout le Canada ont de nouveau participé avec enthousiasme au programme annuel Sacs à dos pour les enfants. Le programme recueille des fournitures scolaires pour les enfants dans le besoin en vue de les préparer à la rentrée scolaire. Bell et Bell Aliant fournissent les sacs à dos, tandis que les employés et les retraités ont donné les fournitures destinées à les remplir. Grâce à nos efforts conjugués, nous avons rempli plus de 4 000 sacs à dos, que nous avons ensuite distribués dans des écoles et des groupes communautaires dans huit provinces. Depuis 2004, le programme a permis de remettre plus de 17 000 sacs à dos remplis de fournitures scolaires.



DES MESURES CONCRÈTES POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bell a fait un don de 250 000 \$ pour la construction de la Maison du développement durable, au centre-ville de Montréal. La Maison – conçue conformément aux normes de Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) platine – hébergera les bureaux de plusieurs organismes non gouvernementaux voués au développement durable, dont le Conseil régional de l'environnement, situé à Montréal, Environnement Jeunesse, Option consommateurs, Équiterre et le Réseau national des conseils régionaux, et elle sera le point de convergence des activités de recherche et de sensibilisation. Bell appuie également la campagne de financement de la Maison, dont l'objectif est de 5 millions de dollars sur cinq ans, en mettant en vedette la Maison sur son portail Sympatico.

AMÉLIORER LES SOINS DE SANTÉ POUR LES ENFANTS

Bell appuie le développement de solutions évoluées dans plusieurs hôpitaux pour enfants partout au pays, des solutions qui visent à aider le personnel médical à mieux soutenir les patients et à améliorer l'expérience vécue par les enfants et leur famille.

Voici quelques projets importants :

- Au Centre hospitalier de l'Université de Montréal et à la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants, qui est associée au Centre universitaire de santé McGill, Bell fournit une contribution de 10 millions de dollars pour un Centre de santé virtuel pour jeunes. Ce centre hébergera une

vaste gamme de programmes de télésanté et de télémentorat, permettant ainsi aux spécialistes de partager leur expertise avec des professionnels de la santé de partout au Québec, en plus d'améliorer l'accès aux soins spécialisés dans les petites communautés.

- En août, nous avons célébré l'achèvement de la phase 2 de la construction du service d'urgence de l'Hospital for Sick Children. Grâce à une contribution de 10 millions de dollars de Bell, l'Hospital for Sick Children peut offrir aux patients et à leur famille un tout nouvel espace, axé sur le rétablissement et les plus hautes normes en matière de contrôle des infections.
- Dans les provinces de l'Atlantique, Bell Aliant soutient à la fois le Centre de soins de santé IWK de Halifax et le Janeway Children's Health and Rehabilitation Centre de St. John's avec une contribution annuelle d'une valeur de 70 000 \$ en cartes d'appel interurbain. Ces cartes sont distribuées aux familles qui doivent se déplacer pour des traitements médicaux. En 2009, Bell Aliant a également fourni au Centre IWK une contribution en services d'une valeur de 200 000 \$ pour assurer une connectivité Internet et sans fil aux fins du programme Child Life Interactive Computers for Kids (CLICK), y compris une salle de classe virtuelle dans laquelle les patients peuvent interagir avec leurs enseignants et camarades de classe en temps réel par l'entremise d'un ordinateur portable et d'une caméra Web. Le programme CLICK est le fruit d'un partenariat entre Bell Aliant, Microsoft et le Réseau Enfants Santé.



ENVIRONNEMENT

- > Système de gestion environnementale
- > Émissions de GES et consommation d'énergie
- > Réutilisation et recyclage
- > Réseau de télécommunications et immeubles

CONTENU



Système de gestion environnementale



Bell est la première entreprise de télécommunications au Canada à obtenir la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale. Cette certification couvre toutes les activités commerciales de Bell, dont les services sur fil, sans fil, de télévision et Internet, de même que les fonctions administratives qui s'y rattachent.

Le système de gestion environnementale de Bell offre à l'entreprise un cadre systématique permettant de déterminer les répercussions environnementales de ses activités, de ses produits et de ses services. Il établit également des engagements et des objectifs et fait le suivi des résultats pour que l'entreprise puisse continuer d'améliorer sa performance.

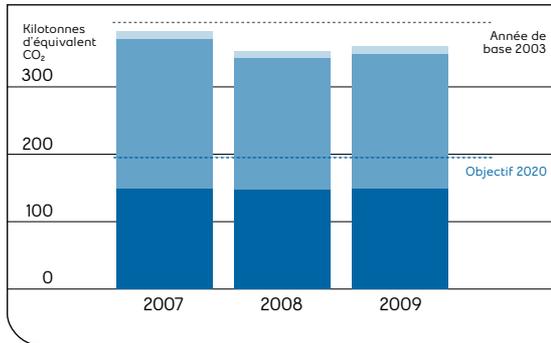
Bell est un leader en gestion environnementale depuis 1993, lorsqu'elle a commencé à développer une approche systématique pour aborder les enjeux et les occasions d'ordre environnemental. C'était trois ans avant l'arrivée de la norme internationale ISO 14001. Cette certification obtenue d'un tiers démontre l'engagement de Bell envers la protection de l'environnement et la satisfaction des attentes croissantes des clients à cet égard. C'est un aspect qui permet à Bell de se démarquer et qui renforce notre position de chef de file de l'industrie.



ISO 14001:2004
EMS 545955

Émissions de GES et consommation d'énergie

Émissions de gaz à effet de serre de BCE



- Portée 1 : Émissions directes provenant du parc de véhicules, des génératrices, des systèmes de refroidissement, et du mazout et du gaz pour les immeubles
- Portée 2 : Émissions indirectes provenant de l'électricité utilisée pour les immeubles et l'équipement de réseau
- Portée 3 : Émissions indirectes provenant du déplacement des employés

Les portées 1, 2 et 3 sont les trois principales catégories décrivant les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre, telles qu'elles sont définies dans le document *The Greenhouse Gas Protocol, A Corporate Accounting and Reporting Standard* (édition révisée), produit par le World Resource Institute et World Business Council for Sustainable Development.

Note : L'inventaire 2009 des GES de BCE a été effectué conformément à la norme ISO 14064 et validé par Golder Associés.

Nos émissions de GES sont liées à l'énergie utilisée directement et indirectement dans nos activités.

En 2009, les émissions de GES de BCE ont été d'un total de 357 kilotonnes d'équivalent CO₂. Cela représente une hausse de 2,3 % par rapport à 2008, mais une réduction de 10,0 % par rapport à 2003.

La hausse globale en 2009 est due principalement à l'augmentation de la quantité d'électricité utilisée (portée 2) pour exploiter notre réseau de télécommunications et nos immeubles. Heureusement, notre consommation d'électricité a été réduite au minimum grâce aux initiatives clés suivantes :

- utilisation dans nos immeubles de commandes automatiques d'éclairage et de chauffage, et de systèmes efficaces de refroidissement et d'humidification
- installation d'éclairage fluorescent plus efficace
- installation de nouveaux redresseurs, plus efficaces, dans notre réseau de télécommunications
- recours à la virtualisation pour améliorer l'efficacité et optimiser les installations de serveurs et la croissance de la consommation d'énergie
- mise en œuvre de solutions énergétiques novatrices, telles que des éoliennes, des panneaux solaires et des systèmes de refroidissement par eaux profondes.

Nous avons aussi limité la hausse de nos émissions directes (portée 1) par les moyens suivants :

- acquisition de véhicules offrant une plus grande efficacité énergétique
- adoption de comportements d'écoconduite et utilisation de la télématique pour optimiser les itinéraires et la maintenance des véhicules, et diminuer la consommation de carburant de notre parc automobile.

Nous avons réussi à réduire de 24 % (3 400 tonnes) les émissions indirectes provenant du déplacement des employés (portée 3) grâce à nos efforts collectifs pour diminuer les coûts des voyages d'affaires et à l'utilisation accrue des outils de téléconférence, de vidéoconférence et de collaboration en ligne.

Des détails additionnels sont fournis dans notre [Rapport 2009 sur les émissions de gaz à effet de serre](#).

En 2010, nous élevons la barre en nous donnant un objectif nouveau et ambitieux :

Réduire les émissions de GES de 198 kilotonnes (50 % sous le niveau de 2003) d'ici la fin de 2020.

Réutilisation et recyclage

Bell a recueilli 7 469 tonnes de matériel provenant de son exploitation du réseau de télécommunications en 2009. De ce total, 6 513 tonnes (87,2 %) ont été recyclées ou utilisées comme substitut de combustible fossile.

Objectif de 2010

Maintenir le taux de recyclage des matières résiduelles du réseau de Bell au-dessus de 87 %.

Collecte de matières résiduelles du réseau de télécommunications*

| (tonnes) | 2009 | 2008 | 2007 |
|--|--------|--------|--------|
| Déchets vers les sites d'enfouissement | 956 | 990 | 1 035 |
| Matériel recyclé† | | | |
| Câbles, terminaux et équipement | 4 113 | 3 404 | 3 687 |
| Poteaux | 1 032 | 723 | 582 |
| Batteries et autres matières résiduelles dangereuses | 1 367 | 2 029 | 1 959 |
| Total du matériel recyclé† | 6 513 | 6 156 | 6 229 |
| Collecte totale | 7 469 | 7 146 | 7 264 |
| Taux de recyclage† (%) | 87,2 % | 86,1 % | 85,8 % |

MATÉRIEL DU RÉSEAU

Chaque année, nous déployons de grands efforts pour éviter que du matériel recyclable se retrouve dans les sites d'enfouissement.

La hausse de notre taux de recyclage est en partie attribuable à la mise en place, il y a deux ans, d'un processus de récupération des vieux poteaux de téléphone mesurant moins de huit pieds. Ces poteaux de plus petite dimension sont déchiquetés en copeaux pour être utilisés comme source d'énergie dans les fours à ciment. Ce nouveau processus réduit à la fois l'ensemble des



déchets et la demande pour des sources principales d'énergie non renouvelable. Les poteaux de plus grande taille sont transformés pour être réutilisés en bois de construction pour garde-fous.

ORDINATEURS

Les entreprises de BCE appuient des programmes ayant pour but de donner des ordinateurs usagés au bénéfice des élèves dans les écoles primaires et secondaires au Canada, ainsi que divers organismes sans but lucratif. En 2009, Bell et Bell Aliant ont fait don de 11 145 ordinateurs usagés, de 350 imprimantes et de 230 écrans.

Tout le matériel donné utilisable est vérifié et remis en état avant d'être livré aux destinataires. Les pièces d'appareils inutilisables servent à réparer d'autres ordinateurs ou sont envoyées à des recycleurs de métaux et de plastique.

En participant activement au programme Ordinateurs pour les écoles au Québec, en Ontario et dans les Maritimes, BCE a fourni 59 200 ordinateurs usagés, plus de 13 200 écrans et plus de 3 850 imprimantes depuis le début du programme.

* Exclut Northwestel et Bell Aliant dans les provinces de l'Atlantique

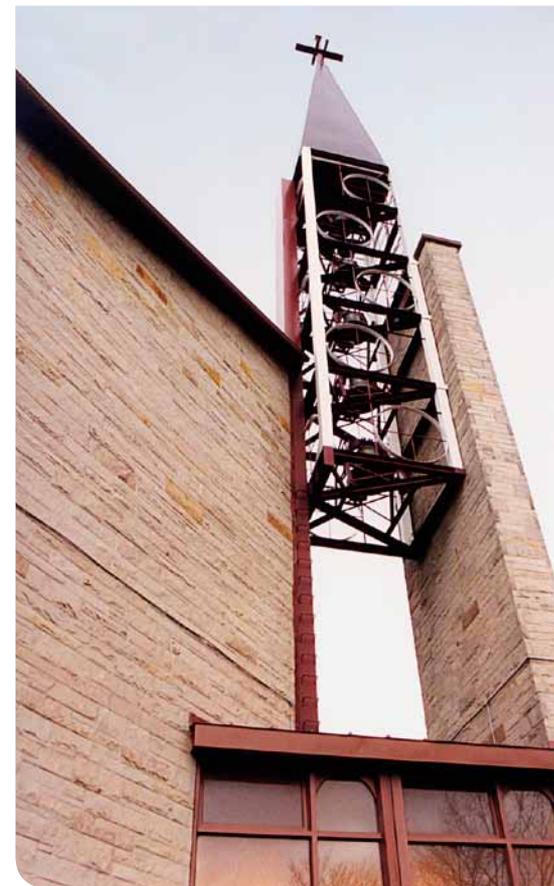
† Comprend les matières qui sont soit recyclées, soit utilisées comme substitut de combustible fossile

Réseau de télécommunications et immeubles

PROGRAMMES ENVIRONNEMENTAUX CLÉS

Depuis plus de 30 ans, nous mettons en œuvre une multitude de programmes fructueux visant à prévenir et à réduire les répercussions environnementales de nos activités.

| ENJEUX | PROGRAMMES ENVIRONNEMENTAUX |
|---------------------------|---|
| Apparence visuelle | <ul style="list-style-type: none">• Collaboration avec les entreprises de services publics pour partager des infrastructures et réduire les obstructions visuelles• Peinture de nos installations terminales et tours, ou dissimulation des antennes sur des immeubles |
| Bruit | <ul style="list-style-type: none">• Mise en place d'équipement dont le niveau de bruit émis est égal ou inférieur au niveau de bruit maximal acceptable à la limite de la propriété, conformément à nos lignes directrices et aux exigences municipales• Recherche de moyens de réduire les niveaux de bruit de l'équipement existant, si nécessaire |
| Sol et eau | <ul style="list-style-type: none">• Prévention de la contamination de l'eau par nos équipements ou par le ruissellement : installation de couvercles de puits d'accès scellés qui limitent les infiltrations d'eau et de sédiments; utilisation d'échelles et de supports de câbles non métalliques dans les puits d'accès afin de prévenir ou de réduire les rejets de métaux dans l'eau; adoption d'une méthode de pompage qui empêche que des sédiments, présents au fond des puits d'accès, soient pompés• Diminution du nombre de sites d'entreposage de poteaux, non-utilisation de poteaux de bois traité dans des milieux naturels fragiles et réduction du nombre de poteaux envoyés dans des sites d'enfouissement• Maintien de l'intégrité de nos réservoirs de produits pétroliers par la modernisation ou le remplacement de notre équipement et par des procédures rigoureuses d'inspection préventive• Exécution d'évaluations environnementales de sites lorsque nous achetons, louons ou vendons des propriétés ou lorsqu'une contamination est soupçonnée. Au besoin, réalisation de projets de restauration pour réduire la contamination du sol et de l'eau.• Recyclage des matières résiduelles pour éviter qu'elles soient dirigées vers des sites d'enfouissement (voir page 26) |
| Air | <ul style="list-style-type: none">• Modernisation et surveillance de nos systèmes de réfrigération et de lutte contre l'incendie, afin de réduire les rejets possibles de substances appauvrissant la couche d'ozone.• Réduction de nos émissions de GES par diverses initiatives visant à diminuer la consommation d'énergie (voir page 25) |
| Biodiversité | <ul style="list-style-type: none">• Arrêt de l'utilisation de pesticides à des fins esthétiques sur nos propriétés dès 2002, avant l'adoption de lois à cet égard |



Antennes cellulaires dissimulées à l'intérieur d'un clocher d'église



Montréal

NOUVEAUX CAMPUS

La construction récente de nos trois nouveaux campus à Montréal, Mississauga et Calgary est un autre bon exemple de la façon dont Bell intègre les enjeux environnementaux à son processus de décision. Conçus pour répondre aux normes LEED relatives aux immeubles « verts », les campus offrent plusieurs caractéristiques écologiques novatrices, par exemple : toits verts, matériaux de couverture réfléchissants, tapis en fibres recyclées, robinets et toilettes à débit réduit pour économiser l'eau, systèmes d'éclairage extérieur qui réduisent la pollution lumineuse, irrigation des aménagements paysagers n'utilisant pas d'eau potable et véhicules électriques pour patrouiller dans les campus.



Calgary



Mississauga

ATTÉNUER LES EFFETS DES INCIDENTS ENVIRONNEMENTAUX

Même si nous prenons tous les moyens possibles pour prévenir les incidents environnementaux, il arrive que de tels incidents surviennent. Lorsque cela se produit, nous agissons rapidement pour maîtriser et corriger la situation, de façon à limiter la possibilité de dommages au milieu naturel et aux propriétés publiques et de l'entreprise.

Notre processus, qui fonctionne 24 heures sur 24, sept jours sur sept, couvre le contrôle, la correction et la signalisation de tous les incidents environnementaux, ainsi que les préoccupations des tiers et les inspections gouvernementales. L'entreprise s'assure que des trousseaux d'intervention et des instructions en cas d'incident sont disponibles dans tous les centres de travail, les centraux et les véhicules munis de systèmes hydrauliques.

En 2009, nous avons eu neuf avis d'infractions environnementales (tous d'ordre administratif), 409 déversements et émissions (87 % associées à des fuites de substances nuisibles à la couche d'ozone provenant d'appareils de réfrigération) et 17 problèmes signalés par des tiers. Des 409 déversements et émissions, 246 étaient sous les normes gouvernementales de rapportage. Il n'y a eu aucun incident environnemental important ni aucune poursuite.

Profil du rapport

FORMAT

Dans la foulée de nos efforts visant à réduire notre empreinte carbone, ce rapport est disponible en format PDF seulement et a été conçu de manière à se lire facilement à l'écran d'un ordinateur. Un résumé d'une page est également disponible en format PDF. La section Responsabilité de notre site Web comprend des renseignements généraux sur nos programmes de développement durable et des liens vers des politiques particulières.

PORTÉE

Les activités dont il est question dans le présent rapport couvrent la période allant du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2009. Sauf indication contraire, les renseignements étaient valides en date du 31 décembre 2009.

À moins d'indication contraire, les données contenues dans le présent rapport s'appliquent à BCE. L'information englobe généralement nos services de communication sur fil et sans fil, l'accès à Internet, les services de données et les services de télévision destinés aux clients résidentiels et d'affaires.

CONTENU

Le présent rapport traite principalement des questions de responsabilité d'entreprise qui intéressent au plus haut point nos partenaires et qui ont une influence appréciable sur notre réussite. Afin d'en favoriser la lecture, nous avons fait tous les efforts nécessaires pour produire un document concis et invitant.

Un index du contenu GRI (Global Reporting Initiative) est disponible sur notre site Web afin d'aider le lecteur à consulter le rapport d'après la structure G-3 du GRI. L'index reflète aussi les principes du Pacte mondial des Nations Unies.

COLLECTE ET VÉRIFICATION DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport ont été fournis par divers experts en la matière au sein de l'entreprise. La collecte et la validation de toutes les données ont été coordonnées par notre groupe Responsabilité d'entreprise et environnement. Les experts en la matière ont fourni et vérifié les données, en plus d'indiquer les sources d'information et de justifier le mode d'établissement de l'information.

Des aspects clés de notre performance ont été évalués par Golder Associés, une agence d'évaluation indépendante. [Lisez la déclaration d'évaluation complète.](#)

Comme il est mentionné dans le texte, nous distinguons les chiffres exacts des approximations ou des estimations dans nos rapports. Toutes les données sont fournies en unités internationales.

RENSEIGNEMENTS

Téléphone : 1 888 932-6666

Courriel : bcecomms@bce.ca

AUTRES INFORMATIONS

Visitez le site Web bce.ca/responsabilite

- [Index du GRI et du Pacte mondial](#)
- [Faits saillants du présent rapport](#)
- [performance financière](#)
- [développement durable](#)
- [rapports antérieurs](#)

This publication is available in English.

MARQUES DE COMMERCE

Aliant et xwave sont des marques de commerce de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; BCE est une marque de commerce de BCE Inc.; Bell Téléphonie, Bell Mobilité, Bell Télé, Sympatico, et Fibe sont des marques de commerce de Bell Canada; Solo Mobile est une marque de commerce de Bell Mobilité Inc.; La Source est une marque de commerce de La Source (Bell) Électronique inc.; Virgin Mobile et Virgin Mobile Canada sont des marques de commerce de Virgin Enterprises Limited. Northwestel est une marque de commerce de Northwestel Inc.

Groupe financier BMO ainsi que le logo Diversité sont des marques de commerce de Banque de Montréal. Postes Canada est une marque de commerce de Canada Post Corporation. Réseau Enfants-Santé/Children's Miracle Network est une marque de commerce de Children of the World. Citrix est une marque de commerce de Citrix Systems, Inc. Cyberaide.ca/Cybertip.ca est une marque de commerce de Canadian Centre for Child Protection Inc. Dow Jones est une marque de commerce de Dow Jones & Company, Inc. L'emblème de The Global Compact est une marque de commerce de Global Compact/Le Pacte Mondial. Jantzi Social Index est une marque de commerce de Michael Jantzi Research Associates Inc. Jeunesse, J'écoute/Kids Help Phone est une marque de commerce de Kids Help Foundation/La Fondation Jeunesse, J'écoute. Microsoft est une marque de commerce de Microsoft Corporation. Women's Executive Network est une marque de commerce de The Jeffrey Group Ltd. Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver/Vancouver 2010, Olympic Winter Games, and Paralympic Winter Games sont des marques de commerce du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. VMware est une marque de commerce de VMware, Inc.

© 2010 BCE Inc. Tous droits réservés.