



Clara Hughes,
6 fois médaillée olympique:
cyclisme et patinage de vitesse

Parlons de développement durable

Rapport 2010 sur la responsabilité d'entreprise de Bell Canada



Qui nous sommes

Bell est la plus grande entreprise de communications du Canada. Elle offre aux consommateurs et aux entreprises des solutions à tous leurs besoins de communications, y compris les services sans fil de Bell Mobilité, les services haute vitesse Bell Internet, les services Bell Télé Satellite et Bell Télé Fibe, le service local et inter-urbain Bell Téléphonie, ainsi que les services large bande et IP (protocole Internet) et les services des technologies de l'information et des communications (TIC) de Bell Marchés Affaires. Bell Média est la première entreprise canadienne de multimédias. Elle possède des actifs dans les secteurs de la télévision, de la radio et des médias numériques, y compris CTV, premier réseau de télévision du Canada, et les canaux spécialisés les plus regardés au pays. Bell est la propriété exclusive de BCE Inc.

Notre objectif : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.

Les cinq impératifs stratégiques que nous exécutons pour atteindre cet objectif :

- 1 Améliorer le service à la clientèle
- 2 Accélérer le sans-fil
- 3 Tirer meilleur parti du sur-fil
- 4 Investir dans les réseaux et les services large bande
- 5 Établir une structure de coûts concurrentielle

la vie est **Bell**



Dans ce rapport

Message du chef de la direction	1
Le développement durable à Bell	2
Objectifs et résultats clés	3
Reconnaissance mondiale	5
Communauté	6
Santé mentale	7
Investissement dans les communautés	10
Environnement	11
Réduction de notre empreinte carbone	12
Réutilisation et recyclage	15
Réseaux de télécommunications et immeubles	16
Clients	18
Fournir des services de qualité	19
Rendre les services accessibles	20
Assurer la continuité du service	22
Protéger les clients	23
Marketing responsable	25
Offrir des produits et des services responsables	26
Récupérer les produits usagés	27
Protéger la santé	28
Milieu de travail	29
Nos effectifs	30
Partage des valeurs	31
Économie	34
Profil du rapport	35



Ce rapport rencontre le niveau d'application A+ du cadre GRI – version G3

[Plus d'info](#)

Ce rapport contient des déclarations prospectives. Pour une description des facteurs de risque et des hypothèses connexes, voir la section intitulée Mise en garde concernant les déclarations prospectives dans le profil du rapport.

Le rapport est formaté de façon à pouvoir être interprété par la plupart des outils de lecture sur écran utilisés par les personnes malvoyantes.



Message du chef de la direction



Parlons de responsabilité d'entreprise

L'engagement de Bell envers la responsabilité d'entreprise et le développement durable a une incidence sur toutes nos interactions avec les clients, les actionnaires, les fournisseurs et les membres de l'équipe et, à plus grande échelle, sur les communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Des millions de Canadiens comptent sur notre adhésion à des principes et à des pratiques responsables, conscients du fait que les succès de Bell demeurent un moteur de l'économie, de la productivité et de l'innovation pour notre pays.

L'équipe Bell travaille fort pour répondre à ces attentes, et ce rapport dresse un bilan détaillé du fruit de ces efforts.

Vous verrez que nos activités respectent les principes d'éthique les plus élevés et que nous continuons d'adhérer aux normes les plus strictes en matière de responsabilité d'entreprise, notamment par notre appui aux principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Nous réduisons notre empreinte carbone et nous aidons nos clients à faire de même, pour soutenir la qualité de notre environnement maintenant et pour l'avenir. Et, grâce à l'engagement des personnes qui forment l'équipe Bell, nous sommes une importante source de bénévolat, d'expertise et de soutien financier qui aide à renforcer les communautés à l'échelle du Canada.

Notre programme d'investissement communautaire est axé sur la nouvelle Initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause, un engagement sans précédent de 50 millions de dollars sur cinq ans pour s'attaquer à l'un des problèmes de santé les plus répandus au Canada.

Cette initiative a déjà capté l'imagination des Canadiens avec le succès de la Journée Bell Cause pour la cause dans le cadre du volet « lutte contre la stigmatisation » de l'initiative, ainsi que l'important soutien octroyé à des programmes de premier plan touchant l'accès aux soins, la recherche et le milieu de travail.

Bell travaille à demeurer à l'avant-garde en matière de responsabilité d'entreprise au Canada. Nous sommes fiers d'avoir encore progressé sur tous les fronts en 2010, et déterminés à continuer sur cette lancée en 2011 et dans le futur.

George A. Cope

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



CONTENU



Le développement durable à Bell

Vision du développement durable

Contribuer au bien-être de la société en soutenant une croissance économique responsable, en créant des liens entre les communautés et en protégeant l'environnement naturel.

Enjeux clés en matière de responsabilité

Nous surveillons les questions de responsabilité d'entreprise par divers moyens formels et informels, y compris l'analyse des tendances, des études comparatives, le contrôle de notre performance en matière de responsabilité et les commentaires de nos partenaires.

Un sondage réalisé en 2010 auprès de 1 000 clients a révélé que les enjeux suivants revêtent le plus d'importance :

- Satisfaction des clients
- Protection des renseignements personnels et sécurité des données
- Pratiques de marketing responsables
- Protection des mineurs dans le cyberspace
- Accessibilité des produits et des services
- Impact des réseaux de télécommunications sur l'environnement et les humains
- Récupération des produits
- Consommation d'énergie et émissions de gaz à effet de serre
- Fournisseurs responsables

Ces enjeux sont tous abordés dans le présent rapport.

Principes

Bell appuie le Pacte mondial des Nations Unies, un ensemble de principes universels touchant les droits de la personne, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

[Plus d'info](#)



Valeurs

Dans nos activités quotidiennes, l'une de nos responsabilités essentielles est de prêter attention à toute une gamme d'enjeux, par exemple : prévenir les conflits d'intérêts, protéger les biens de l'entreprise, protéger les renseignements personnels et la confidentialité, traiter les clients, les partenaires d'affaires, les membres de l'équipe et les concurrents avec respect et honnêteté, promouvoir un milieu de travail diversifié et sécuritaire et protéger l'environnement.

Agir de façon responsable est un aspect clé de la réussite durable de l'entreprise, et est essentiel à l'atteinte de notre objectif : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.

[Plus d'info](#)

Approche et gestion

Notre vision du développement durable repose sur des principes et des politiques reconnus en matière de responsabilité d'entreprise et sur des systèmes de gestion efficaces.

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

[Plus d'info](#)



Objectifs et résultats clés

Nos indicateurs clés de rendement englobent tous les secteurs du développement durable. En voici un résumé :

ENJEUX CLÉS	RÉSULTATS DE 2010	Objectif de 2010 atteint	OBJECTIFS DE 2011
GOUVERNANCE			
Gouvernance et éthique de l'entreprise	▲ Cote de 10/10 attribuée par GovernanceMetrics International, une note parfaite obtenue pour la huitième 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	▲ Maintien de la certification ISO 14001 (obtenue en avril 2009) pour notre système de gestion environnementale	✓	Maintenir la certification ISO 14001
COMMUNAUTÉ			
Investissement communautaire	■ Bell a versé 15,8 millions de dollars en investissement communautaire dans le domaine de la santé mentale, y compris des programmes axés sur la santé mentale au travail, et dans d'autres initiatives	✓	Fournir une importante contribution visant à promouvoir la santé mentale dans les communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès et soins, recherche et santé au travail
ENVIRONNEMENT			
Changements climatiques	■ Les émissions de gaz à effet de serre (GES) en 2010 ont été de 239 kilotonnes d'équivalent CO ₂ , soit une réduction de 5 % par rapport à 2009 et de 22 % par rapport à 2003	En voie d'atteindre l'objectif de 2020	Réduire les émissions de GES de 152 kilotonnes (50 % sous le niveau de 2003) d'ici la fin de 2020
Facturation électronique	■ De toutes les factures produites par Bell, 21,4 % étaient électroniques, soit une hausse de 5,2 points de pourcentage par rapport à 2009	✓	Hausser la proportion des factures électroniques à 24 % de toutes les factures produites par Bell
Recyclage	■ Bell a recueilli 7 568 tonnes de matières provenant de son exploitation du réseau. De ce total, nous avons recyclé ou utilisé comme substitut de combustible fossile 6 799 tonnes (89,8 %), soit une amélioration de 2,8 points de pourcentage par rapport à 2009	✓	Maintenir le taux de récupération des matières résiduelles du réseau de Bell au-dessus de 89 %

▲ 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.](#)



ENJEUX CLÉS	RÉSULTATS DE 2010	Objectif de 2010 atteint	OBJECTIFS DE 2011
CLIENTS			
Accès aux services	<ul style="list-style-type: none"> ■ À la fin de 2010, notre réseau sans fil 4G HSPA+ couvrait 96 % de la population canadienne, soit une hausse de trois points de pourcentage par rapport à 2009 	✓	Lancer le réseau LTE (Long Term Evolution) – le réseau sans fil 4G de prochaine génération – dans certains marchés du Canada
Fiabilité des services	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le réseau IP de base (RPV IP) a été disponible plus de 99,999 % du temps pour une quatrième année consécutive 	✓	Maintenir le taux de disponibilité du réseau IP de base (RPV IP) à plus de 99,999 %
Approvisionnement responsable	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bell exige que tous les nouveaux contrats 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
Récupération des produits	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bell a récupéré 127 499 téléphones mobiles, pour un total de plus de 879 000 appareils récupérés depuis 2003 	✓	Atteindre un total cumulatif de un million de téléphones mobiles récupérés d'ici la fin de 2011
MILIEU DE TRAVAIL			
Engagement des employés	<ul style="list-style-type: none"> ■ La note globale de Bell concernant l'engagement des employés a été de 66 %, soit une hausse de quatre points de pourcentage par rapport à 2009. Northwestel a atteint 70 %, soit une augmentation de trois points de pourcentage par rapport à l'année précédente. 	✓	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés
Santé et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles ont représenté 0,38 % de la masse salariale – une augmentation de 0,01 point de pourcentage par rapport à 2009 	✓	Maintenir les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles inférieurs à 0,4 % de la masse salariale

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



Reconnaissance mondiale

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



Bell est la première et la seule entreprise de télécommunications du Canada à avoir obtenu la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale.

[Plus d'info](#)



Bell a été classée parmi les entreprises les plus durables au monde par Corporate Knights, le magazine du capitalisme propre. Bell est l'une des huit entreprises canadiennes – et la seule du secteur des communications au pays – incluses dans la liste Global 100 en 2011.



BCE a été incluse dans la liste de 2010 de Maclean's/Jantzi-Sustainalytics des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada.



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



Pour la huitième année consécutive en 2010, BCE s'est vue décerner une note parfaite de 10/10 par GovernanceMetrics International, dans son étude internationale sur la gouvernance d'entreprise. BCE est l'une des 43 entreprises seulement (1 pour cent de l'ensemble) à obtenir cette note supérieure.



CONTENU





COMMUNAUTÉ

- > Santé mentale
- > Investissement dans les communautés



CONTENU



Santé mentale

L'Initiative en santé mentale de Bell

Grâce à des programmes innovateurs, déployés avec grande visibilité, Bell mène le combat contre l'un des problèmes de santé les plus répandus au pays – la maladie mentale.

Inaugurée par une conférence de presse nationale en septembre, l'Initiative en santé mentale de Bell représente un engagement de 50 millions de dollars de l'entreprise, sur cinq ans, pour s'attaquer à la principale cause d'invalidité au Canada, par quatre moyens :

- lutter contre la stigmatisation qui touche encore les personnes souffrant de maladie mentale et leur famille, en amorçant une conversation nationale sur cet enjeu
- financer des recherches de pointe sur les causes et les traitements
- soutenir des initiatives permettant de mieux traiter la maladie et facilitant l'accès aux traitements pour les Canadiens touchés
- être un modèle dans l'application de pratiques exemplaires destinées à améliorer la santé mentale en milieu de travail.

L'investissement de Bell est le plus important jamais effectué par une entreprise canadienne en faveur de la santé mentale.

Compte tenu du fait qu'un Canadien sur cinq fera l'expérience de la maladie mentale à un moment dans sa vie, c'est un enjeu qui nous touche tous, directement ou indirectement. À quelque moment que ce soit, près de trois millions de Canadiens souffrent d'une dépression grave et, quelle que soit la journée, un demi-million de Canadiens s'absentent du travail en raison d'un trouble mental. Pourtant, à cause de la stigmatisation liée à la maladie mentale, environ seulement un tiers des personnes atteintes demandent à être traitées.

Par conséquent, en plus des souffrances qu'elle engendre, la maladie mentale coûte à notre économie nationale plus de 50 milliards de dollars par année. Malgré cela, seulement 5,5 % de nos budgets de santé sont consacrés à son traitement.

À la tribune de la conférence de presse nationale de Bell inaugurant l'initiative, quatre Canadiens renommés ont, par leurs témoignages émouvants, donné le ton à la campagne de lutte contre la stigmatisation. Le chef de la direction de BCE et

de Bell, George Cope, l'ex-ministre des Finances et ambassadeur Michael Wilson, la médaillée olympique Clara Hughes, ainsi que Mary Deacon, militante de longue date pour la cause de la santé mentale, ont tous révélé comment les maladies mentales les avaient touchés, eux-mêmes ou des membres de leur famille. Mme Hughes, a notamment déclaré pour la première fois en public qu'après ses premiers Jeux olympiques, elle n'a pas pu participer à des compétitions pendant deux ans parce qu'elle souffrait d'une dépression.



George Cope, chef de la direction de BCE et de Bell, Clara Hughes, médaillée olympique, Mary Deacon, présidente du Programme de santé mentale de Bell, et Michael Wilson, ex-ministre des Finances et ambassadeur

Les coûts de la maladie mentale au Canada sont énormes, tant humainement qu'économiquement.

En fait, la maladie mentale est la principale cause d'invalidité, représentant 7 dollars sur 10 des sommes versées en prestations d'invalidité. Pourtant, seulement 5,5 % de nos budgets de santé sont consacrés à son traitement.



Le jour du lancement de l'initiative, Bell a également annoncé son premier programme, un don de 1 million de dollars au Centre de santé mentale Royal Ottawa pour améliorer l'accès aux soins spécialisés dans les communautés éloignées, élargir les services de télémédecine et introduire un programme de télépsychiatrie. Ensemble, ces initiatives permettront d'accroître de 200 % le nombre des patients traités par l'établissement.

Depuis, en plus de mettre au point des programmes de sensibilisation innovateurs (voir Journée Bell Cause pour la cause – page 9), Bell a continué d'annoncer un soutien financier à des initiatives d'avant-garde, par exemple :

- 1,16 million de dollars au CAMH (Centre de toxicomanie et de santé mentale) amassés dans le cadre du Gala des célébrités de Bell, qui a connu un franc succès
- 1 million de dollars à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, établissement de santé mentale de premier plan de Montréal. Le don soutiendra la recherche dans les mesures biométriques et sociales, ainsi qu'un accès vidéo à un centre de crise à toute heure du jour
- le Fonds communautaire de santé mentale de Bell, doté d'une enveloppe de 1 million de dollars, qui fera des dons pouvant atteindre 50 000 \$ à des organismes, à des hôpitaux et à des agences voués à l'amélioration de l'accès aux soins de santé mentale au niveau des communautés, dans des localités de partout au pays
- un don de 10 millions de dollars au CAMH (voir Fondation du CAMH – page 9).

De plus, conformément à son objectif d'être un modèle sur le plan de la santé mentale en milieu de travail, Bell a régulièrement fait appel à des praticiens de premier plan en santé mentale pour donner des séances d'information et des ateliers à l'intention des employés. L'entreprise élabore également des programmes évolués de retour au travail et a établi un site intranet Cause pour la cause qui offrira, par exemple, de fréquentes contributions d'experts, des tutoriels en ligne sur la maladie mentale et la toxicomanie, la possibilité de partager des expériences et des liens rapides vers un programme d'assistance personnalisée.



Journée Bell Cause pour la cause

Sous l'inspiration du légendaire sourire de Clara Hughes, Bell a lancé une conversation nationale sur la santé mentale, dans le cadre d'un événement de premier plan destiné à lutter contre la stigmatisation qui entoure encore des troubles courants comme la dépression et l'anxiété.

Bell s'est engagée à verser cinq cents par message texte et appel interurbain le 9 février 2011, afin d'amasser des fonds pour des programmes de santé mentale au Canada.

Ce jour-là, les clients de Bell et de Bell Aliant ont parlé, ou envoyé des messages texte, plus de 66 millions de fois – dépassant les volumes que nous avons connus lorsque Sidney Crosby a marqué le but de la médaille d'or aux Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Cela nous a permis d'accumuler 3,3 millions de dollars, somme qui s'ajoute au montant de 50 millions de dollars que Bell s'est déjà engagée à verser dans le cadre de son Initiative en santé mentale sur cinq ans.

De plus, à l'occasion de la Journée Bell Cause pour la cause, des membres de l'équipe de plusieurs de nos principaux emplacements ont pris part à des conversations avec des experts en santé mentale portant sur l'élimination de la stigmatisation liée à la maladie mentale et sur l'importance de parler ouvertement des questions de santé mentale au travail. Les sujets abordés comprenaient, entre autres, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, la reconnaissance des signes de la dépression, ainsi que le travail effectué avec les établissements professionnels de santé mentale et les communautés.

Pour en savoir plus, visitez le site bell.ca/cause.



Édifice Bell Gateway – façade Est (illustration)

Fondation du CAMH

Le 11 mai 2011, Bell a annoncé le versement d'un don de 10 millions de dollars à la Fondation du CAMH. Le don de Bell – la plus importante somme jamais versée par une entreprise pour soutenir la santé mentale au Canada – a permis à la campagne Transformer des vies du CAMH de dépasser son objectif, portant à 108 millions de dollars le total recueilli depuis 2005.

Le don historique de Bell servira au financement de deux priorités clés du CAMH :

- Le nouvel édifice Bell Gateway constituera le centre névralgique du campus de la rue Queen du CAMH à Toronto et regroupera divers programmes de traitement, notamment des services cliniques centraux importants, un gymnase de pointe, un centre de soins spirituels, une nouvelle clinique de physiothérapie ainsi que le Out of this World Café, exploité par les clients du CAMH
- Améliorer l'accès aux soins, la connaissance et les outils des fournisseurs de soins primaires et autres professionnels de la santé grâce au développement du principal portail de connaissances sur la santé mentale au Canada de même qu'à un système de soutien de première ligne ciblé, de suivi des patients en continu et de transfert des connaissances; toutes ces initiatives sont nécessaires pour assurer de meilleurs soins à un plus grand nombre de gens.



Investissement dans les communautés

En 2010, Bell a versé 15,8 millions de dollars en investissement communautaire dans le domaine de la santé mentale, y compris des programmes axés sur la santé mentale au travail, et dans d'autres initiatives.

De plus, les employés et les retraités de Bell ont versé plus de 1,2 million de dollars en dons de bienfaisance et accompli au-delà de 256 000 heures de bénévolat.



Le programme de recyclage des annuaires de Northwestel a permis de verser plus de 163 000 \$ aux écoles

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

Soutien des communautés du Nord

En 2010, Northwestel a fait des dons en espèces et en nature de plus de 600 000 \$ à de nombreux groupes communautaires du Nord, en appui notamment à des organisations sportives, à des festivals communautaires et à des événements artistiques.

Tout au long de son histoire, Northwestel a joué un rôle clé dans le développement économique, social et culturel du Nord. Northwestel est reconnue pour l'importante contribution qu'elle apporte au bien-être des communautés du Nord, par son programme d'investissement communautaire et le bénévolat de ses employés.

En 2002, Northwestel a établi le Programme de recyclage des annuaires pour le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nord de la Colombie-Britannique. Depuis ce temps, Northwestel a recueilli et recyclé 108 000 annuaires, dont plus de 15 000 en 2010 seulement. Dans le cadre du programme, Northwestel a versé à ce jour plus de 163 000 \$ à des écoles de ces régions.

[Plus d'info](#)

Tremblement de terre et tsunami au Japon

Pour soutenir les efforts de secours d'urgence au Japon au début de 2011, Bell a remis 100 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne et a créé une page Web pour les dons en ligne à l'intention des membres de l'équipe Bell. De plus, Bell collabore avec la **Fondation des dons sans fil** pour transmettre les dons aux organismes d'aide le plus tôt possible. Les membres de l'équipe Bell ont été invités à faire des dons directement à la Croix-Rouge canadienne, à l'Armée du Salut au Canada ou à Vision Mondiale Canada.

La Marche pour Jeunesse, J'écoute permet d'amasser 2,5 millions de dollars

Environ 15 000 personnes, y compris 2 000 membres de l'équipe Bell, ont participé en mai 2010 à la Marche pour Jeunesse, J'écoute dans diverses localités à l'échelle du Canada. La marche a permis de recueillir 2,5 millions de dollars pour Jeunesse, J'écoute, dont plus de 800 000 \$ en promesses de dons obtenues par les membres de l'équipe Bell, leurs amis et leurs familles.



Ligne de départ de la marche 2010 à Toronto



CONTENU





ENVIRONNEMENT

Photo gracieuseté de Gilbert de Tilly,
gagnant du concours de photo du Jour de la Terre 2011 de l'équipe Bell

- > Réduction de notre empreinte carbone
- > Réutilisation et recyclage
- > Réseaux de télécommunications et immeubles



CONTENU



Réduction de notre empreinte carbone

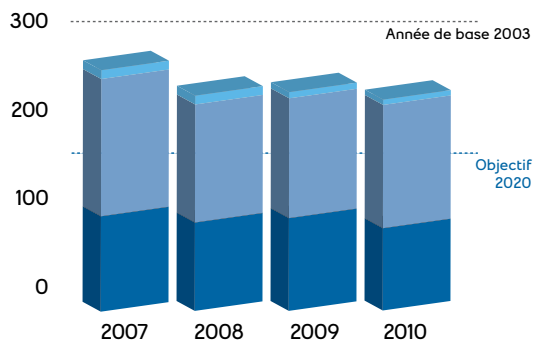
Consciente du besoin des communautés d'évoluer dans un environnement propre et sain, Bell a joué un rôle de chef de file dans l'industrie des télécommunications en intégrant la protection de l'environnement à tous les aspects de ses activités, y compris le déploiement et l'entretien de ses réseaux et l'utilisation efficace de l'énergie et des ressources. L'utilisation efficace de l'énergie n'est pas seulement bénéfique à l'environnement – elle permet aussi d'économiser et contribue à notre impératif stratégique consistant à établir une structure de coûts concurrentielle.

De plus, Bell élabore et offre des services qui aident la société à relever des défis planétaires comme les changements climatiques. Par exemple, des services de télécommunications comme les solutions de conférence et le commerce électronique remplacent efficacement les déplacements et peuvent réduire l'utilisation de matières comme le papier. Ces services diminuent également la consommation d'énergie par divers moyens (gestion efficace des données, télésurveillance, compteurs intelligents, télématique, etc.).

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) de Bell en 2010 ont été de 239 kilotonnes d'équivalent CO₂, soit une réduction de 5 % par rapport à 2009, et de 22 % par rapport à 2003.

Émissions de gaz à effet de serre de Bell

Kilotonnes d'équivalent CO₂

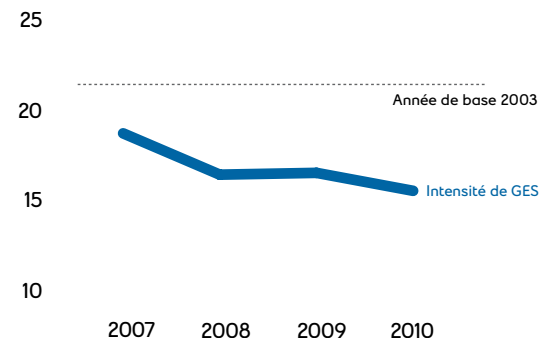


- Portée 1 : Émissions directes provenant du parc de véhicules, des génératrices, des systèmes de refroidissement, et du mazout et du gaz naturel pour les immeubles
- Portée 2 : Émissions indirectes provenant de l'électricité utilisée pour les immeubles et l'équipement de réseau
- Portée 3 : Émissions 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 le World Business Council for Sustainable Development.

Intensité des émissions de GES

Tonnes d'équivalent CO₂ / millions \$ de revenus



Des données additionnelles sont fournies dans notre [Rapport 2010 sur les émissions de gaz à effet de serre](#).



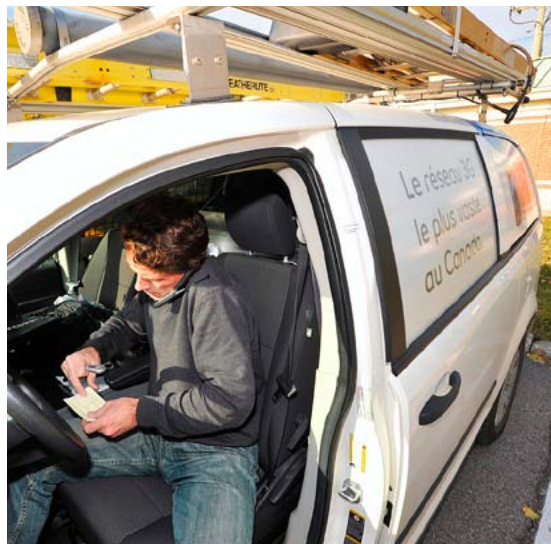
CONTENU



Même avec l'expansion de notre réseau et la demande accrue de nos services, nous avons pu réduire le niveau global de nos émissions par diverses initiatives d'économie d'énergie en 2010, notamment au moyen de solutions de télécommunications. Voici des exemples de ces initiatives :

Parc automobile

- Réduction de 14,1 millions de kilomètres de la distance totale des déplacements par rapport à 2009
- Poursuite du déploiement de la télématique dans les véhicules de Bell Solutions techniques et d'Expertech
- Promotion des comportements d'écoconduite aux Services extérieurs et réduction de la marche au ralenti des moteurs grâce au Défi éco-équipe.



Intégration de la télématique dans plus de 6 000 véhicules

- Réduction de 2,8 millions de litres de la consommation de carburant en 2010 par rapport à 2009
- Réduction des GES de 7 777 tonnes, soit l'équivalent du retrait de 1 900 voitures intermédiaires des routes pendant une année.

Immeubles, centres de données et réseaux de télécommunications

- Installation d'un éclairage éconergétique et optimisation du niveau d'éclairage dans 85 de nos immeubles
- Installation de 245 thermostats programmables et de systèmes optimisés de chauffage et de climatisation dans 135 de nos immeubles
- Remplacement de 685 redresseurs dans les centraux de télécommunications par des modèles hautement efficaces
- Retrait ou déconnexion de plus de 540 anciens équipements de télécommunications dans les centraux
- Collaboration avec les propriétaires pour déployer 20 mesures d'économie d'énergie, telles que l'optimisation de l'éclairage et l'augmentation de l'efficacité des systèmes de climatisation.

La virtualisation a permis la désaffectation de 603 serveurs et la conversion de 130 serveurs physiques en serveurs virtuels

- Diminution des besoins d'investissement et consommation réduite de 920 000 kWh – assez d'énergie pour chauffer 92 maisons pendant une année
- Réduction des GES de 156 tonnes.



Téléconférences

- Réduction de 16 % du coût des déplacements par rapport à 2009, grâce surtout à une utilisation moindre du transport aérien (2 251 voyages de moins), contrebalancée en partie par une hausse des tarifs aériens
- Remplacement des voyages par des solutions de télécommunications : l'utilisation de VidéoZone s'est accrue de 70 %, atteignant 67 000 vidéoconférences comparativement à 39 200 en 2009
- Plus de 264 000 téléconférences tenues par les employés en 2010
- Réduction des GES de 2 322 tonnes.

Autres initiatives

L'utilisation de notre technologie continue de contribuer à réduire les émissions de carbone.

- **Facturation électronique** – Nous avons produit 21,4 % de nos factures par voie électronique en 2010, préservant environ 33 000 arbres et évitant quelque 4 000 tonnes d'émissions de GES. Nos autres factures ont été imprimées sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC)

- **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 de 20 000 tonnes de GES
- **Participant inscrit au programme ENERGY STAR^{MD}** – Bell utilise déjà de nombreux produits ENERGY STAR, dont des ordinateurs portatifs, des écrans ACL, des imprimantes multifonctions et des réfrigérateurs. De plus, Bell encourage ses employés à acheter, dans toute la mesure du possible, des produits certifiés ENERGY STAR. En 2010, Bell a été la première entreprise de télécommunications au Canada à devenir un participant ENERGY STAR inscrit.



Photo gracieuseté de Cisco Systems Inc.



Réutilisation et recyclage

Matières résiduelles du réseau de télécommunications

(tonnes)	2010	2009	2008
Matières récupérées*	6 799	5 301	5 071
Déchets vers les sites d'enfouissement	769	790	817
Collecte totale	7 568	6 091	5 888
Taux de récupération* (%)	89,8 %	87,0 %	86,1 %

* Comprend les matières qui sont recyclées ou utilisées comme substitut de combustible fossile (câbles, terminaux et équipement, poteaux, batteries et autres matières résiduelles dangereuses).

Exploitation du réseau

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

En 2010, Bell a recueilli 7 568 tonnes de matières provenant de son exploitation du réseau. De ce total, nous avons recyclé ou utilisé comme substitut de combustible fossile 6 799 tonnes (89,8 %), soit une amélioration de 2,8 points de pourcentage par rapport à 2009.

La hausse de notre taux de récupération en 2009 et en 2010 est principalement attribuable à un recyclage accru de câbles et d'équipement de télécommunications, et au plus grand nombre de poteaux de téléphone qui sont recyclés au lieu d'être dirigés vers les sites d'enfouissement.

Activités administratives

Les programmes de réutilisation et de recyclage de Bell visent également les matières résiduelles de nos activités administratives, telles que le papier, le carton, le verre, l'acier et l'aluminium.

En 2010, nous avons réutilisé et recyclé 2 262 tonnes de matières, y compris 133 tonnes d'ordinateurs et de périphériques et 30 tonnes de cartouches d'encre. Nous avons dirigé quelque 3 405 tonnes de déchets vers des sites d'enfouissement. En conséquence, notre taux de récupération pour les activités administratives a été d'environ 40 %. Ces chiffres ne sont que des estimations, car un grand nombre d'immeubles loués ou à plusieurs locataires ne sont pas équipés pour la pesée des déchets.

Parmi nos récentes initiatives, signalons la collecte de matières organiques à des fins de compostage et l'interdiction des gobelets de polystyrène à notre campus principal de Montréal.

Ordinateurs pour les écoles

Bell appuie des programmes ayant pour but de donner des ordinateurs usagés aux écoles primaires et secondaires, ainsi qu'à divers organismes sans but lucratif.

En 2010, nous avons donné 5 765 ordinateurs usagés, ce qui porte les dons de Bell, depuis le début de notre participation à ces programmes, à 48 900 ordinateurs, à plus de 13 200 écrans et à plus de 3 850 imprimantes.

Bell a également reçu une reconnaissance du programme Ordinateurs pour les écoles du Québec et du ministère québécois du Développement durable pour sa contribution au programme.

Ordinateurs
pour les écoles



Computers
for Schools



Réseaux de télécommunications et immeubles

Depuis plus de 30 ans, nous mettons en œuvre et maintenons une multitude de programmes visant à réduire les répercussions environnementales de nos activités. Nos programmes actuels sont gérés avec succès dans le cadre de notre système de gestion certifié ISO 14001. Voici quelques exemples :

Air

- Nous modernisons et nous surveillons nos systèmes de réfrigération et de lutte contre l'incendie, afin de réduire la possibilité de rejets de substances appauvrissant la couche d'ozone. En 2010, nous avons terminé le retrait de tous les systèmes de lutte contre l'incendie qui contenaient du halon 1301
- Nous réduisons également nos émissions de GES par diverses initiatives visant à diminuer la consommation d'énergie.

Sol, eau et biodiversité

- Nous avons cessé d'utiliser des pesticides à des fins esthétiques sur nos propriétés dès 2002, avant l'adoption de lois à cet égard
- Nous faisons des études d'impact environnemental pour les projets relatifs au réseau afin d'atténuer tous les impacts possibles sur les habitats fauniques et sur la flore, et d'obtenir les approbations des organismes de réglementation. Cela comprend les projets dans des milieux naturels fragiles, notamment des milieux humides, des plans d'eau, des parcs nationaux et provinciaux et des réserves des Premières nations. Nous portons une attention particulière aux activités qui ont lieu dans des zones naturelles fragiles, où nous évitons d'utiliser des poteaux de bois traité. Nous vérifions également un échantillon des projets du réseau afin d'évaluer le respect des principes et des procédures de Bell en matière d'environnement

- Nous utilisons des échelles et des supports de câbles non métalliques dans les puits d'accès afin de prévenir ou de réduire les rejets de métaux dans l'eau
- Nous avons élaboré des plans rigoureux pour gérer et surveiller nos réservoirs de produits pétroliers et l'équipement connexe, afin d'en maintenir l'intégrité et de prévenir des déversements accidentels
- Nous avons mis en œuvre, et nous maintenons, plusieurs programmes visant à diminuer les déchets produits dans le cadre de nos activités
- Nous sommes conscients de l'importance d'utiliser l'eau de façon responsable, et nous avons commencé à déployer des initiatives d'économie de l'eau à nos nouveaux campus. Nous voulons instaurer des mécanismes qui nous permettront de mesurer notre consommation d'eau et de continuer d'élaborer des stratégies pour en réduire l'utilisation. L'eau n'est utilisée par les employés que pour boire et à des fins sanitaires et, à certains endroits, elle sert à laver les véhicules de l'entreprise et à refroidir l'air dans les immeubles.

Apparence visuelle et bruit

- Nous collaborons avec les entreprises de services publics pour partager des infrastructures et réduire les obstructions visuelles
- Nous recherchons des moyens de réduire les niveaux de bruit de l'équipement existant et nous incluons des critères de limite de bruit dans nos spécifications pour l'achat et l'installation de nouveaux équipements.



Bell a cessé d'utiliser des pesticides à des fins esthétiques sur ses propriétés en 2002





Le toit vert à notre campus de Montréal

Incidents environnementaux

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. Nous accordons une grande importance à la gestion des incidents. Nous croyons qu'en agissant lors d'événements à petite échelle et en prenant des mesures préventives, nous réduirons la probabilité d'événements de plus grand impact. À cette fin, nous demandons à nos employés de signaler tout incident, peu

importe les quantités de substances concernées, que l'incident ait lieu dans nos emplacements ou à l'extérieur, et quel que soit le degré d'impact.

En 2010, nous avons eu huit avis d'infractions environnementales, tous d'ordre administratif, 351* déversements et émissions (79 % associés à des fuites de substances nuisibles à la couche d'ozone provenant d'appareils de réfrigération) et huit problèmes signalés par des tiers. Il n'y a eu aucun incident environnemental important ni aucune poursuite.

* Comprend 215 déversements et émissions qui étaient inférieurs aux seuils de déclaration gouvernementaux.

Nouveaux campus

Le campus de Bell à Montréal a été officiellement certifié LEED par le Conseil du bâtiment durable du Canada.

Notre campus de Mississauga a reçu la certification LEED Argent en 2009, et a remporté en 2010 un prix Platinum Waste Minimization du Conseil du recyclage de l'Ontario.

Voici quelques-unes des caractéristiques qui ont permis à ces campus d'obtenir la certification LEED :

- Abondante lumière naturelle
- Récupération d'énergie des systèmes de refroidissement pour l'alimentation en eau chaude
- Robinets et toilettes à débit réduit
- Capteurs de mouvement pour allumer et éteindre les lumières
- Systèmes d'éclairage extérieur limitant la pollution lumineuse
- Aménagements paysagers ne nécessitant pas d'irrigation
- Toits verts et matériaux de couverture réfléchissants
- Végétation recouvrant 50 % du terrain
- Tapis en fibres recyclées.





CLIENTS

- > Fournir des services de qualité
- > Rendre les services accessibles
- > Assurer la continuité du service
- > Protéger les clients
- > Marketing responsable
- > Offrir des produits et des services responsables
- > Récupérer les produits usagés
- > Protéger la santé



CONTENU



Fournir des services de qualité

L'amélioration du service à la clientèle à tous les niveaux est notre premier impératif stratégique.

Agents du service d'assistance résidentiel

La satisfaction des clients à l'égard des agents du service d'assistance résidentiel de Bell s'est améliorée, se situant à 83 % en 2010 comparativement à 82 % en 2009. Les volumes d'appels dans les centres d'appels résidentiels ont chuté d'une proportion additionnelle de 8 % en 2010, même si nous avons enregistré une forte hausse des ventes de produits.

Service de réparation

Les techniciens des services extérieurs de Bell ont maintenu un taux de succès de plus de 90 % pour le service Jour même ou lendemain en ce qui touche nos produits Bell Téléphonie, Bell Télé et Bell Internet.

Nouvelles installations résidentielles

Nous avons assuré le service en moins de 48 heures dans plus de 95 % des cas. Et nous avons maintenu ce niveau de service pendant les périodes les plus occupées de l'année – les déménagements de juillet au Québec et la rentrée des étudiants dans les collèges et universités à l'automne.

Facturation

Les clients ayant plusieurs produits sont maintenant servis par un Centre de service de facturation par foyer, disposant ainsi d'un guichet unique pour toutes leurs questions sur la facturation.

Services d'affaires

Nous avons regroupé les équipes de prestation du service qui desservent les grandes et les petites entreprises afin de réduire les délais d'installation. En 2010, 97 % des commandes de services d'affaires ont été livrées à temps et nous avons enregistré de fortes améliorations de la satisfaction de la clientèle, tant au chapitre de la passation des commandes qu'à celui de la maintenance et des réparations.

Les techniciens des services extérieurs de Bell ont maintenu un taux de succès de plus de 90 % pour notre service Jour même ou lendemain



Rendre les services accessibles

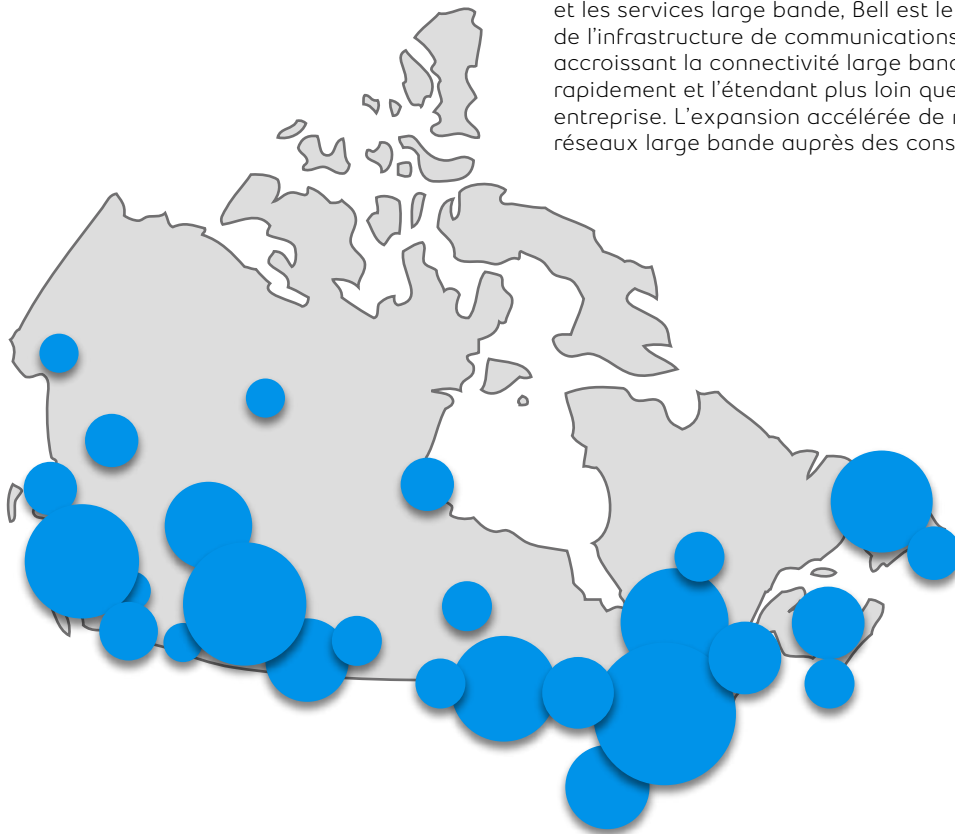
À la fin de 2010, notre réseau 4G HSPA+ était accessible à 96 % de la population canadienne, soit une hausse de trois points de pourcentage par rapport à 2009.

À titre de plus grande entreprise de communications du Canada, Bell a la responsabilité de rendre ses services accessibles à tous les membres de la société. Nous offrons aux clients qui souffrent d'un handicap ou vivent dans des régions éloignées plusieurs moyens de profiter de la technologie des communications. Par l'entremise de son impératif stratégique consistant à investir dans les réseaux et les services large bande, Bell est le bâtisseur de l'infrastructure de communications du Canada, accroissant la connectivité large bande plus rapidement et l'étendant plus loin que toute autre entreprise. L'expansion accélérée de nos nouveaux réseaux large bande auprès des consommateurs

et des entreprises souligne notre engagement à assurer la solide croissance continue de Bell, ainsi qu'à jeter les bases d'une innovation et d'une productivité accrues pour le Canada.

Couverture du service

- Le réseau 4G d'accès par paquets en liaison à haut débit (HSPA+) de Bell, le plus rapide et le plus vaste au Canada, dessert non seulement les centres urbains, mais aussi les localités rurales et éloignées dans l'ensemble du Canada. Le réseau couvre plus d'un million de kilomètres carrés d'un bout à l'autre du pays
- Nous avons accru nos capacités large bande sur fil grâce au déploiement de notre réseau de fibre jusqu'au domicile (FTTN) dans des quartiers résidentiels et dans des immeubles à logements multiples partout dans le corridor Québec-Windsor, y compris l'achèvement substantiel de la couverture par le réseau FTTN dans la région de Montréal et du Grand Toronto. Nous avons amélioré notre réseau FTTN existant pour commencer à offrir à des foyers à Montréal et à Toronto le service Bell Télé Fibe
- Nous avons commencé le déploiement du réseau de fibre jusqu'au domicile (FTTH) dans la ville de Québec, qui offrira aux clients résidentiels et d'affaires des vitesses de téléchargement allant jusqu'à 100 Mbit/s et de téléversement allant jusqu'à 20 Mbit/s. Nous avons également commencé le déploiement du réseau FTTH dans tous les nouveaux complexes résidentiels urbains et suburbains en Ontario et au Québec. Cette initiative s'ajoute au déploiement de la technologie de la fibre jusqu'à l'immeuble (FTTB) déjà en cours qui permet de desservir des immeubles à logements multiples.



Personnes handicapées

Alexander Graham Bell était motivé par la conviction de pouvoir aider les personnes malentendantes à mieux entendre et communiquer.

Le même esprit – d’innovation, d’altruisme, de service – anime les gens de Bell depuis la création de l’entreprise il y a plus de 130 ans.

Nous avons commencé par le simple téléphone, et nous avons maintenu notre engagement en apportant de multiples améliorations qui ont rendu les communications accessibles aux personnes handicapées, et en accroissant l’accessibilité du réseau dans les régions éloignées, ouvrant la voie à l’apprentissage électronique, à la télémedecine, aux lignes d’aide et, maintenant, aux services de télépsychiatrie.



ommuniquez de partout
avec le service
Relais IP de Bell.

bell.ca/accessibilite



Exemples d’initiatives récentes visant à améliorer l’accessibilité de nos services :

- Nous avons réaménagé le site Web bell.ca selon des normes et des principes internationaux d’accessibilité. La section bell.ca/accessibilite permet maintenant de trouver plus facilement la bonne solution, les produits et services étant regroupés selon les besoins des clients, p. ex. troubles auditifs, de la vue ou de la parole, ou encore restriction physique (mobilité et dextérité) ou déficience cognitive.

- Le Centre des services d’accessibilité de Bell compte sur une équipe d’agents spécialisés qui connaissent bien la gamme complète des produits et services de Bell. Cette équipe a reçu une formation détaillée sur les obstacles auxquels font face les personnes handicapées, et sur certains des aménagements qui permettent de surmonter ces obstacles.
- Bell a introduit le service Composition vocale, qui permet aux abonnés de Bell Téléphonie de joindre leurs relations sans avoir à composer leur numéro de téléphone. Les abonnés n’ont qu’à prononcer le nom de la personne qu’ils désirent appeler.
- Nous avons lancé le service Relais IP, qui permet aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole d’entrer en contact par clavardage avec des téléphonistes spécialisés, par l’intermédiaire du portail du service Relais IP de Bell. Les téléphonistes acheminent les appels de ces abonnés et facilitent les conversations.



Assurer la continuité du service

Tous les ans depuis 2006, Bell fait appel au groupe Services professionnels de Cisco pour effectuer une analyse détaillée de la gestion des risques opérationnels des réseaux de Bell qui soutiennent le service RPV IP.

L'évaluation porte sur cinq domaines fonctionnels clés :

- 1 Soutien du service
- 2 Gestion des modifications
- 3 Performance du service
- 4 Résilience du service
- 5 Dotation en personnel et savoir-faire

Cette évaluation continue nous a permis de réaliser des gains substantiels au niveau des meilleures pratiques pour nos réseaux, et de situer Bell au rang des meilleurs fournisseurs de service de sa catégorie.

Réseau de base de Bell

Nos clients peuvent se fier au RPV IP (réseau de base IP de Bell) pour transmettre les données et la voix entre des points de communications principaux d'un bout à l'autre du pays.

Pour la quatrième année consécutive, Bell a maintenu la disponibilité de son réseau de base RPV IP à plus de 99,999 %.

En 2010, nous avons continué d'améliorer le service de plusieurs façons, notamment par :

- la mise en œuvre d'un processus uniforme de gestion des incidents
- l'établissement d'un groupe de techniciens chargé d'enquêter sur les incidents chroniques.

Pour la quatrième année consécutive, Bell a maintenu la disponibilité de son réseau de base RPV IP à plus de

99,999 %

Continuité des activités

Nous sommes conscients de l'importance cruciale de notre infrastructure pour la santé, la sécurité et le bien-être économique de nos clients et des Canadiens en général.

La planification de la continuité des activités est un élément clé de l'approche de l'entreprise à l'égard de la gestion des risques d'ordre opérationnel, financier et d'atteinte à la réputation. L'entreprise s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour maintenir un état de préparation qui permette des interventions d'urgence proactives et efficaces en cas d'événement pouvant perturber ses activités. Le programme est aligné sur les meilleures pratiques de l'industrie et sur les normes internationales.

Le programme de continuité des activités a pour but de protéger les revenus et la réputation de l'entreprise. Pour ce faire, il faut continuellement s'assurer d'adopter les mesures préparatoires, d'atténuation et de reprise des activités appropriées en cas d'urgence ou de sinistre causés par des risques naturels, humains, technologiques, opérationnels ou sociaux pouvant représenter une menace pour nos employés, nos fonctions essentielles ou nos systèmes.



Protéger les clients

Protection des renseignements personnels

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 appliquons 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 sur la protection des renseignements personnels et les réponses à des questions fréquentes sont disponibles sur nos sites Web :

- [La confidentialité chez Bell](#)
- [La confidentialité chez Northwestel](#)

Protection des mineurs

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.

L'entreprise est aussi 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 70 personnes et de soustraire au moins 30 enfants à des environnements d'abus, grâce aux indications fournies par le public.

Bell appuie également la sensibilisation et l'éducation des jeunes et des parents en matière de sécurité sur Internet. Par exemple, Bell est :

- commanditaire-fondateur du programme WebAverti du Réseau Éducation-Médias, qui fait la promotion d'une utilisation sécuritaire d'Internet pour les enfants et les parents
- commanditaire-fondateur de la présentation « [L'Art d'être un parent branché!](#) », qui porte sur l'utilisation d'Internet par les enfants et qui est offerte gratuitement aux parents en ligne
- commanditaire national du Colloque sur les enfants disparus et exploités. Ce colloque annuel du Centre canadien de protection de l'enfance propose une formation à des responsables de domaines concernés, p. ex. forces de l'ordre, services sociaux et counseling.

[Plus d'info](#)



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



CONTENU



Code de conduite à l'intention des fournisseurs de services sans fil

Bell soutient le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de services sans fil et est heureuse d'avoir participé à sa création. Le code garantit que les clients disposent des renseignements nécessaires pour prendre des décisions d'achat éclairées, et protège également leurs droits en tant que consommateurs et leur donne l'assurance que nous tenons compte de leurs préoccupations. 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](#)

Champs électromagnétiques

La sécurité du public est une priorité absolue pour nous. Les fabricants de téléphones mobiles testent leurs produits pour s'assurer qu'ils sont conformes aux directives du [Code de sécurité 6](#) de Santé Canada relatif aux émissions de radiofréquences des téléphones. Bell calcule également les limites d'exposition pour chaque installation d'antenne ou de station de base (c.-à-d. les tours et les installations sur le toit ou à l'intérieur des immeubles) pour s'assurer qu'elle atteint ou dépasse les exigences du Code de sécurité 6. Bell finance la recherche sur les champs électromagnétiques dans le cadre d'associations de l'industrie comme la Cellular Telecommunications Industry Association et l'Association canadienne des télécommunications sans fil, ainsi que par l'intermédiaire d'organismes indépendants.

L'équipe Technologie sans fil de Bell surveille les recherches scientifiques publiées à l'échelle mondiale sur les préoccupations possibles en matière de santé liées aux téléphones mobiles, tout en suivant les directives sur les champs magnétiques établies par l'Organisation mondiale de la santé et d'autres organisations de santé internationales crédibles, à vocation scientifique, dont les études sont revues par des pairs.

Bell est résolue à créer et à promouvoir des relations solides et respectueuses avec les communautés, tout en fournissant aux Canadiens des services de communications de pointe sur le meilleur réseau sans fil au Canada. Dans le cadre de l'expansion de la couverture et de la capacité de son réseau sans fil, Bell applique un rigoureux processus de consultations publiques et municipales pour tous les nouveaux emplacements d'infrastructure d'antenne sans fil proposés.

Lorsqu'elle fait des demandes d'emplacements pour l'expansion de son réseau, Bell juge important d'échanger avec les citoyens, le personnel municipal et les élus avant d'entreprendre la construction. Bell se conforme entièrement aux directives d'Industrie Canada en matière de consultations publiques et municipales énoncées dans la politique CPC-2-0-03, 4^e édition, [Systèmes d'antennes de radiocommunications et de radiodiffusion](#).

Si une municipalité a établi et ratifié son propre protocole sur les emplacements d'antennes, Bell procède aux consultations publiques conformément au protocole de la municipalité.



Antenne de Bell Mobilité à l'intérieur d'un mât de drapeau



Marketing responsable

Liste nationale de numéros de télécommunication exclus

En décembre 2010, Bell a annoncé qu'elle avait conclu une entente avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) reconnaissant que des tiers télévendeurs, agissant au nom de Bell, ont fait des appels à des numéros inscrits sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et sur la Liste interne de numéros de télécommunication exclus de Bell. Selon les modalités de l'entente, Bell a convenu de payer une pénalité de 1,3 million de dollars et d'améliorer sa gestion des télévendeurs indépendants autorisés.

Bell prend au sérieux ses obligations en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées et de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus. L'entreprise a collaboré étroitement avec le CRTC à l'enquête sur les plaintes, qui a révélé que certains télévendeurs indépendants agissant au nom de Bell ont enfreint aussi bien les règles du CRTC que les propres règles de Bell en ce qui a trait aux appels. Aucune infraction n'a été commise par des centres d'appels exploités par Bell.

Bell a pris une série de mesures correctives pour assurer une stricte observation de l'ensemble de la réglementation pertinente par les télévendeurs indépendants autorisés. Il est expressément interdit aux télévendeurs d'appeler à des numéros qui figurent sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et sur la Liste interne de numéros de télécommunication exclus de Bell.

Plus d'info

Clarté de la tarification

Bell a mis en place plusieurs mesures pour 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 frais susceptibles d'augmenter pendant la durée d'un contrat
- des avis concernant les changements importants apportés aux tarifs, aux frais ou aux conditions clés des services auxquels le client est abonné.

Plus d'info

En juin 2011, Bell a annoncé qu'elle avait conclu avec le Bureau de la concurrence une entente de consentement tenant compte des préoccupations du Bureau en ce qui concerne l'utilisation de modalités pour certains frais dans des publicités antérieures de Bell. Bien que Bell soit entièrement en désaccord avec la position du Bureau, l'entreprise a décidé de régler immédiatement cette question et d'aller de l'avant en payant un montant administratif de 10 millions de dollars. Les publicités de Bell ont toujours respecté les lois en vigueur, et l'utilisation de modalités pour décrire certains frais demeure une pratique courante

dans le secteur des communications et beaucoup d'autres industries canadiennes. Bell continuera de se conformer à l'ensemble des lois et des règlements applicables, y compris à la nouvelle position adoptée par le Bureau en matière de publicité.

Prix Marketing Innovation

La [Broadband Multimedia Marketing Association](#) a décerné à Bell en 2010 un prix « meilleur de sa catégorie » en innovation marketing. Ce prix est remis à des entreprises qui ont fait preuve d'excellence et d'innovation dans le marketing des services large bande.

L'équipe Marketing des services Internet de Bell a été reconnue pour sa campagne de sensibilisation des clients novatrice et très réussie concernant la facturation à l'utilisation. Le microsite appelé Mon utilisation Internet est un site dynamique et facile à utiliser qui aide les clients à mieux comprendre leur utilisation d'Internet. Le site s'est révélé un succès et est devenu l'une des sections les plus visitées de bell.ca.

En plus de fournir aux clients des outils pour gérer leur utilisation, l'équipe communique de façon proactive avec les clients qui risquent d'être touchés par la facturation à l'utilisation. Cette communication donne à chaque client de l'information claire sur l'historique et les tendances de son utilisation.



Offrir des produits et des services responsables

Choisir des fournisseurs responsables

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.

Nous exigeons également que tous les nouveaux contrats renferment une disposition standard stipulant que le fournisseur doit se conformer au [Code de conduite des fournisseurs](#) de Bell.

En outre, Bell établit clairement que ses fournisseurs doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour respecter le Code non seulement dans leurs activités, mais aussi dans leurs processus d'approvisionnement.

Conformément au Code, Bell utilise un questionnaire pour évaluer les fournisseurs considérés comme les plus à risque en ce qui touche le respect du code. Nous utilisons le questionnaire au cours du processus de sélection des fournisseurs et pour soutenir le travail que nous faisons en partenariat avec nos fournisseurs pour améliorer leurs politiques et leurs programmes. Chaque année, Bell effectue des vérifications parmi l'ensemble de ses fournisseurs pour valider les réponses données au questionnaire.

Minéraux liés à des conflits

De nombreux appareils électroniques contiennent de petites quantités de métaux comme le tantale, l'étain, le tungstène et l'or. Lorsque ces minéraux sont exploités dans des contextes de conflits armés et d'abus des droits de la personne, notamment en République démocratique du Congo, ils sont appelés « minéraux des conflits ».

Bien que Bell n'intervienne pas directement dans la fabrication des produits, nous sommes préoccupés par l'impact social et environnemental de l'exploitation des minéraux des conflits. Puisque cet enjeu touche l'ensemble de l'industrie, nous croyons qu'il devrait être abordé par une approche à l'échelle de toute l'industrie. À cette fin, nous avons demandé à nos principaux fournisseurs d'équipement électronique de contribuer activement à l'élimination de cette pratique inacceptable en élaborant et en appliquant des processus et des mécanismes de contrôle destinés à éviter que des minéraux des conflits entrent dans la fabrication des produits qu'ils fournissent à Bell. Nous continuerons de surveiller cet enjeu en 2011.

Choisir les bons produits et utiliser le minimum de matériel

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

Par exemple :

- Nous avons lancé de nouveaux récepteurs Bell Télé qui sont approuvés ENERGY STAR
- Nous avons introduit pour les produits de détail de nouveaux emballages faits de polytéréphtalate d'éthylène recyclé, pour remplacer le polychlorure de vinyle (PVC). Le volume de matériel des nouveaux emballages est réduit de moitié, ce qui diminue de 22 tonnes la quantité de plastique utilisée chaque année.



Les nouveaux emballages de Bell contiennent la moitié du volume de matériel

Récupérer les produits usagés

Au cours des quatre dernières années, Bell a versé toutes les recettes de la collecte de téléphones usagés provenant des clients, soit plus de 200 000 dollars, au WWF-Canada pour soutenir le travail constant de cet organisme dans le domaine des changements climatiques et de la conservation.



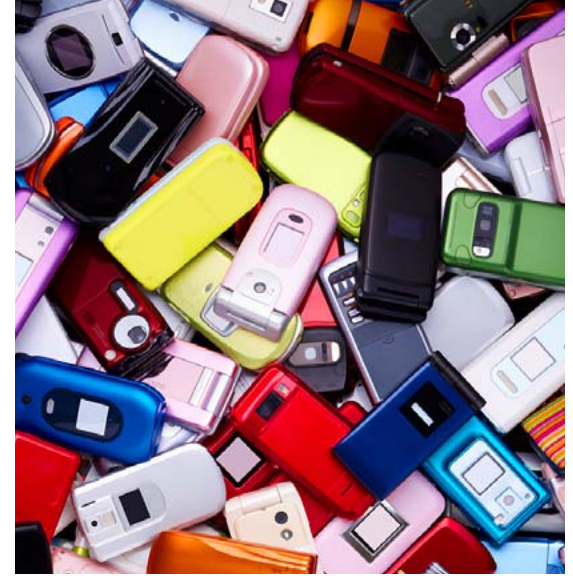
Bell a été la première entreprise à établir un programme de collecte pancanadien pour la réutilisation et le recyclage des téléphones mobiles. Les clients peuvent simplement déposer leurs vieux téléphones mobiles, ainsi que les piles et accessoires, chez nos détaillants autorisés, aux Caisses Desjardins participantes, ou encore nous les expédier sans frais par Postes Canada.

Bell a récupéré 127 500 téléphones mobiles* en 2010, pour un total de plus de 879 000 appareils récupérés depuis 2003.

En 2010, nous avons aussi recueilli le matériel suivant à des fins de réutilisation ou de recyclage :

- 4,7 tonnes de piles et accessoires
- 511 000 modems (285 tonnes)
- 366 750 récepteurs Bell Télé (1 346 tonnes).

[Plus d'info](#)



Protéger la santé

Solutions électroniques pour soins de santé

Au moment où les gouvernements et les fournisseurs de soins de santé cherchent à répondre plus efficacement aux besoins d'une population vieillissante, Bell offre des solutions personnalisables qui améliorent l'accès à des renseignements critiques et contribuent à une meilleure communication entre le personnel médical et les patients. Ces moyens comprennent une solution de dossier clinique informatisé, une solution de gestion des maladies chroniques pour les cas complexes, des solutions de télésanté et un portail patient interactif, qui permet aux patients d'accéder en tout temps à des renseignements utiles sur leur état de santé, les résultats de tests et des données historiques.

Voici certaines de nos initiatives à la fine pointe de l'innovation en 2010 :

- Une solution de téléassistance en soins de plaies est élaborée avec le Réseau universitaire intégré de santé de l'Université de Sherbrooke. Cette solution comprend un système de téléassistance mobile permettant aux professionnels en soins de santé des régions rurales de consulter des spécialistes en temps réel et à distance
- Le Centre hospitalier universitaire de Québec et Bell collaborent à un outil de gestion des dossiers médicaux qui intègre tous les renseignements au sujet des patients – résultats de laboratoire, dossiers de pharmacie, imagerie médicale, etc. – et les rend accessibles aux soignants, tout en préservant la sécurité et la confidentialité des données
- À l'Hôpital Général Juif de Montréal, Bell a implanté un système permettant de raccorder les boutons d'appel traditionnels près du lit à des téléphones sans fil portés par les infirmières.

Service 9-1-1

La croissance du nombre d'utilisateurs des services sans fil entraîne une augmentation des appels d'urgence au 9-1-1, dont plusieurs sont faits par erreur. Lorsqu'un appel au 9-1-1 est rompu pour quelque raison que ce soit, il est fréquent que l'agence de service 9-1-1 demande à Bell de faire un dépistage pour savoir d'où venait l'appel et veiller à ce que l'aide appropriée soit envoyée. Depuis février 2010, les agences de service 9-1-1 ont fait davantage de demandes de dépistage, car les fournisseurs comme Bell peuvent déterminer avec précision le point d'origine de l'appel. En 2010, Bell a répondu à plus de 140 000 de ces demandes de dépistage, le double des demandes reçues en 2009. Bell s'attend à traiter en 2011 plus de 180 000 demandes de dépistage d'appel. Notre équipe d'exploitation du service 9-1-1 est certifiée ISO 9001-2008 et assure le soutien de tous les appels au 9-1-1, en provenance de l'ensemble des fournisseurs de télécommunications des marchés des services sur fil et sans fil en Ontario et au Québec.

De plus, Bell collabore avec le Groupe de travail Services d'urgence du CRTC pour l'essai d'un service d'acheminement des messages texte au service 9-1-1. Cet essai doit débuter au quatrième trimestre de 2011 dans la région de Peel en banlieue de Mississauga, à Toronto et à Montréal. Le service permettra aux Canadiens souffrant d'un handicap d'engager une conversation par message texte, en français ou en anglais, avec l'agence de service 9-1-1.



MILIEU DE TRAVAIL

- > Nos effectifs
- > Partage des valeurs



CONTENU

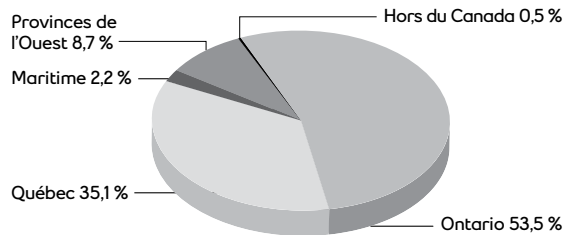


Nos effectifs

Nos effectifs

	2010	2009	2008
Nombre d'employés au 31 décembre (en milliers)	42,9	42,8	40,8
Employés syndiqués (%)	42	42	46
Taux de roulement (%)	10	10	n.d.

Répartition géographique des effectifs de Bell en 2010



Bâtir une structure concurrentielle et axée sur le client

Bell comptait 42 900 employés à la fin de 2010.

Nous avons signé des conventions collectives couvrant 330 employés de bureau et techniciens à Northwestel et environ 115 techniciens à Bell dans l'Ouest du Canada.

Voir la [Notice annuelle 2010](#) de BCE pour des détails sur les conventions collectives et plus d'information sur nos employés.

Engagement des employés

En 2010, nous avons sondé les membres de l'équipe Bell dans le but d'obtenir leur rétroaction afin que Bell puisse offrir le meilleur milieu de travail possible. Les résultats ont montré que les membres de l'équipe comprennent la stratégie de l'entreprise et ont une confiance croissante en Bell et ses dirigeants. Toutefois, les résultats montraient aussi de façon claire que l'entreprise a du travail à faire pour atteindre son objectif d'être considérée comme un employeur de choix.

Le degré d'engagement des employés a été déterminé en combinant les réponses à cinq questions du sondage liées à la satisfaction des employés. Les mêmes questions avaient été posées dans de précédents sondages auprès des employés.

En 2010, la note globale concernant l'engagement des employés était de **66 % à Bell*** (une hausse de quatre points de pourcentage par rapport à 2009) et de **70 % à Northwestel** (une hausse de trois points par rapport à l'année précédente)

* Exclut 11 000 employés de La Source, Nordia, Expertech et Bell Solutions techniques



Partage des valeurs



Éthique

Nous attendons de chaque employé qu'il agisse conformément à l'éthique et respecte la diversité dans chacune de ses interactions avec des collègues, des clients, des partenaires d'affaires et des actionnaires.

Le Code de conduite de Bell 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 collègues, 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 chaque année et suivre tous les deux ans une formation en ligne pour s'assurer qu'ils en comprennent le contenu.

Les employés ou d'autres personnes peuvent signaler toute inconduite réelle ou potentielle, de façon anonyme et confidentielle, au moyen de la ligne d'aide du Code de conduite, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone ou en ligne. Ce service d'aide est géré par une société indépendante.

Santé, sécurité et mieux-être

Bell est résolue à veiller à la santé et à la sécurité des membres de l'équipe à l'aide d'une politique et d'un programme de formation novateurs en matière de santé et de sécurité. Nous examinons toutes les possibilités d'améliorer nos processus et nos pratiques à cet égard, et recherchons des moyens et des outils qui nous aideront à atteindre cet objectif.

- En 2010, Bell a introduit une politique de prévention de la violence et a déployé un programme de formation obligatoire pour s'assurer que tous les membres de l'équipe comprennent leur rôle et les processus qui contribueront au maintien d'un milieu de travail sécuritaire
- En partenariat avec la société de consultation en ressources humaines Shepell-fgi, Bell offre une assistance et un soutien professionnels, au moment approprié, pour aider les employés et leurs familles à gérer des problèmes personnels liés au travail, à la santé ou à la vie familiale
- Notre programme de gestion de la sécurité s'étend à nos contractuels et s'assure qu'ils respectent l'ensemble des normes et procédures, et qu'ils soient adéquatement formés, afin de réduire au minimum la possibilité de blessures lorsqu'ils travaillent, par exemple, dans des espaces clos ou en hauteur.

Indicateurs clés

(% de la masse salariale*)	2010	2009	2008
Coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles**	0,38	0,37	0,38
Coûts de l'invalidité de courte durée	2,5	2,4	2,5
Coûts de l'invalidité de longue durée	1,5	1,1	1,0

* La masse salariale inclut les salaires de base, les primes et les avantages sociaux imposables jusqu'à un pourcentage maximum des gains admissibles.

** Comprend les paiements faits par Bell aux commissions de la santé et de la sécurité dans diverses provinces et les paiements versés directement aux employés.



Les meilleurs employeurs pour la diversité 2011

COMMDITAIRES
BMO  Groupe financier

Diversité

Les membres de notre équipe travaillent chaque jour pour bâtir une culture fondée sur l'ouverture et l'inclusion, et respectent rigoureusement et soutiennent l'équité en matière d'emploi parce qu'il s'agit d'un aspect important de notre stratégie de diversité.

Northwestel a été reconnue au début de 2011 comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, grâce à l'excellence de ses programmes de diversité et d'inclusion en milieu de travail. Northwestel s'efforce de célébrer et encourager la diversité dans toutes ses pratiques d'affaires. Son but est d'offrir un milieu de travail qui soit ouvert, accueillant et convivial pour tous les employés, peu importe leur sexe, leur culture ou leur race.

À titre d'important employeur des régions du Nord, Northwestel axe principalement ses efforts, en ce qui touche la diversité et l'équité en matière d'emploi, sur les populations autochtones. Voici des exemples de ses nombreux programmes :

- Embauche de techniciens de la collectivité dans une majorité des communautés éloignées qu'elle dessert
- Exploitation d'un centre de contact en inuktitut pour assurer le service dans la langue principale du Nunavut et répondre aux besoins des employés et des clients
- Formation sur la diversité axée sur les relations avec les autochtones.

Composition de l'effectif*

(%)	2010	2009	2008
Femmes	42,4	44,1	44,9
Hommes	57,6	55,9	55,1
Autochtones	1,1	1,0	1,0
Personnes handicapées	1,4	1,5	1,5
Membres des minorités visibles	16,2	16,4	15,9

* Résultats basés sur les employés permanents à plein temps et à temps partiel qui ont rempli le questionnaire d'auto-identification sur l'équité en matière d'emploi et la diversité

Haute direction*

(%)	2010	2009	2008
Femmes	18,2	20,0	20,0
Hommes	81,8	80,0	80,0
Autochtones	–	–	–
Personnes handicapées	0,8	0,9	0,8
Membres des minorités visibles	4,1	4,3	5,0

* Vice-présidents et postes supérieurs



Formation et perfectionnement

Bell investit énormément dans le perfectionnement des membres de son équipe. L'entreprise a consacré plus de 14,7 millions de dollars à la formation en 2010, y compris 800 000 \$ à Northwestel.

Par l'intermédiaire du Centre de carrière et développement, les employés ont suivi 45 600 cours, soit en ligne soit dans le cadre de séances de formation face à face, portant aussi bien sur les aspects techniques propres à un poste que sur des compétences plus générales pour faire progresser leur carrière, comme le leadership. Cela correspond à plus de 2,4 millions d'heures de formation, ou à une moyenne de 56 heures par membre de l'équipe.

Formation environnementale

Parmi les initiatives de Bell, il faut mentionner une vaste formation sur la gestion responsable des enjeux environnementaux de l'entreprise. Plus de 9 100 employés ont reçu cette formation en 2010, ce qui fait au total plus de 16 600 heures de formation, une hausse de 5 % comparativement à 2009.

Sensibilisation à la santé et à la sécurité

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.

Sécurité

En 2010, Bell a fourni plus de 18 000 heures de formation sur la sécurité à plus de 6 000 employés. Les cours en ligne ou en classe traitent de sujets comme la protection des biens de l'entreprise, la protection des données et de l'information, le vol d'identité, les logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, vers, etc.), l'accès physique à nos emplacements, les mesures d'urgence et les premiers soins. Nous avons créé un nouveau cours en ligne sur la Préparation en cas d'urgence pour tous les membres de l'équipe Bell. Nous avons aussi révisé notre module d'initiation des nouveaux employés pour traiter d'enjeux particuliers relatifs à la sécurité.

Sécurité accrue des prestations de retraite

À la fin de 2010, BCE a effectué une contribution spéciale volontaire de 750 millions de dollars au régime de retraite à prestations déterminées de Bell. Cette contribution a permis des économies d'impôts en espèces au début de 2011, réduit la charge de retraite de Bell en 2011 et place l'entreprise en bonne voie pour éliminer le déficit du régime de retraite à prestations déterminées de Bell au cours des prochaines années. Cela renforcera notre profil de crédit, accroîtra nos flux de trésorerie et renforcera la sécurité des prestations de retraite pour tous les employés et retraités visés par le régime à prestations déterminées.

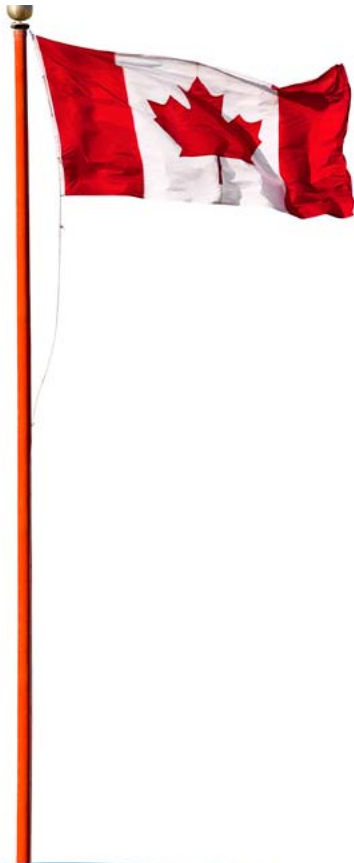
Reconnaissance de nos employés

Bell souligne les contributions exceptionnelles des employés par l'entremise de son programme annuel de prix Bravo. Des membres de l'équipe qui se démarquent par leurs efforts pour aider Bell à atteindre son objectif sont mis en candidature au niveau local, des unités d'affaires et de l'entreprise, et les prix vont de cartes de remerciements et de chèques-cadeaux, au niveau local, à des prix plus importants en argent pour ceux dont les contributions sont reconnues au niveau de l'entreprise.

Pour leurs réalisations en 2010, 39 lauréats individuels et 117 membres provenant de 32 équipes ont gagné des prix Bravo, qui leur ont été remis lors du Gala annuel des prix Bravo en mars.



Économie



Participation active à l'économie canadienne

Depuis son invention, le téléphone a accéléré le développement du pays, et les télécommunications demeurent un moteur essentiel de la croissance économique. Fidèle à ses racines de pionnier de l'industrie des télécommunications au Canada, Bell a continuellement investi dans la R et D et dans le déploiement de réseaux de pointe, efforts qui ont contribué de façon importante au développement des entreprises canadiennes et à l'efficacité de l'économie de l'information.

Par le maintien d'une solide performance financière, et cela malgré un apport constant d'innovations technologiques, Bell est un chef de file au Canada en matière de développement de richesse à l'échelle de tout le pays, créant des milliers d'emplois de valeur élevée, stimulant les affaires et le commerce et contribuant à l'état général de l'économie.

Information financière

(millions de dollars)	2010	2009	2008
Produits d'exploitation	15 425	15 020	14 871
Charges d'exploitation	9 568	9 301	9 233
Dépenses en immobilisations	2 463	2 390	2 459

Recherche et développement

BCE s'est classée troisième dans la liste Top 100 Corporate R&D Spenders 2010 des entreprises canadiennes investissant le plus en recherche et développement. La liste se fonde sur les dépenses de R et D des entreprises en 2009. Cette année-là, BCE a dépensé 806 millions de dollars en R et D.



Pour des renseignements additionnels sur Bell Canada, voir le [Rapport annuel 2010 de BCE Inc.](#), la [Notice annuelle 2010](#) et l'[Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2011](#) et [circulaire de procuration de la direction](#).



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 présente des renseignements généraux sur nos programmes de développement durable et des liens vers des politiques particulières. Le présent rapport est formaté de façon à pouvoir être interprété par la plupart des outils de lecture sur écran utilisés par les personnes malvoyantes.

Portée

Les activités dont il est question dans le présent rapport couvrent la période allant du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010. Sauf indication contraire, les renseignements étaient valides en date du 31 décembre 2010.

À moins d'indication contraire, les données contenues dans le présent rapport s'appliquent à Bell Canada.

Les données relatives à Bell Aliant sont disponibles à l'adresse bellaliant.ca.

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.](#)

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.

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 2011, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques, constituent des déclarations prospectives. En préparant ces déclarations prospectives, Bell 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 la notice annuelle de BCE datée du 10 mars 2011, le rapport de gestion annuel 2010 de BCE daté du 10 mars 2011 tel que mis à jour dans le rapport de gestion de BCE du premier trimestre de 2011 daté du 11 mai 2011, et le communiqué de presse de BCE daté du 12 mai 2011 annonçant ses résultats financiers pour le premier trimestre de 2011, 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 21 juillet 2011 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.



Renseignements

Téléphone : 1 888 932-6666

Courriel : bcecomms@bce.ca

Autres informations

Visitez bell.ca/responsabilite :

- [Index du GRI et du Pacte mondial](#)
- [Faits saillants du présent rapport](#)
- [Performance financière](#)
- [Rapports antérieurs](#)

This publication is also available in English.

Marques de commerce

Aliant est une marque de commerce de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite. BCE est une marque de commerce de BCE Inc. Bell, Bell Mobilité, Bell Télé, Bell Internet, Bell Média, Fibe et La vie est Bell sont des marques de commerce de Bell Canada. Expertech est une marque de commerce d'Expertech Bâtitteur de réseaux inc. La Source est une marque de commerce de La Source (Bell) Électronique inc. CTV est une marque de commerce de Bell Média inc.

L'emblème du Pacte mondial des Nations Unies (couleurs) est une marque de commerce de United Nations Global Compact/ Le Pacte Mondial. FTSE4Good est une marque de commerce de The London Stock Exchange PLC. Jantzi Social Index est une marque de commerce de Michael Jantzi Research Associates Inc. Maclean's est une marque de commerce des Éditions Rogers Limitée. Centre de toxicomanie et de santé mentale est une marque de commerce du Centre de toxicomanie et de santé mentale. La Marche pour Jeunesse, J'écoute est une marque de commerce de Jeunesse, J'écoute. Croix-Rouge canadienne est une marque de commerce de la Société canadienne de la Croix-Rouge. Northwestel est une marque de commerce de Northwestel Inc. L'Armée du Salut est une marque de commerce du Conseil de direction de l'Armée du Salut au Canada. Vision mondiale Canada est une marque de commerce de World Vision International. Cisco est une marque de commerce de Cisco Technology, Inc. LEED est une marque de commerce du U.S. Green Building Council. Cyberaide.ca et le graphisme sont des marques de commerce de Centre canadien de protection de l'enfance Inc. Centre canadien de protection de l'enfance est une marque de commerce de Centre canadien de protection de l'enfance Inc. Association canadienne des télécommunications sans fil est une marque de commerce de l'Association canadienne des télécommunications sans fil. Corporate Knights est une marque de commerce de Corporate Knights Inc. Organisation mondiale de la santé est une marque officielle de l'Organisation mondiale de la santé. ENERGY STAR est une marque de commerce de la Environmental Protection Agency. Caisse Desjardins est une marque de commerce de la Fédération des Caisses Desjardins du Québec. Postes Canada est une marque de commerce de la Société canadienne des postes. WWF et le graphisme sont des marques de commerce de WWF – Fonds mondial pour la nature. Golder Associates est une marque de commerce de Golder Associates Corporation.

© 2011 Bell Canada. Tous droits réservés.



CONTENU