



RAPPORT 2011  
SUR LA RESPONSABILITÉ  
D'ENTREPRISE  
DE BELL CANADA



## DANS CE RAPPORT

<b>QUI NOUS SOMMES</b>	2
<b>MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION</b>	3
<b>LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À BELL</b>	5
<b>OBJECTIFS ET RÉSULTATS CLÉS</b>	7
<b>RECONNAISSANCE MONDIALE</b>	9
<b>NOTRE COMMUNAUTÉ</b>	10
Santé mentale	11
Investissement dans les communautés	14
<b>NOS CLIENTS</b>	16
Fournir des services de qualité	17
Rendre les services accessibles	18
Assurer la continuité du service	20
Protéger les clients	21
Produits et services responsables	23
<b>NOTRE ENVIRONNEMENT</b>	25
Réduction de notre empreinte carbone	26
Réutilisation et recyclage	30
Autres programmes environnementaux	34
<b>NOS EFFECTIFS</b>	36
Milieu de travail	37
Le meilleur endroit où travailler	38
Engagement des employés	42
<b>ÉCONOMIE</b>	45
<b>PROFIL DU RAPPORT</b>	46

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

[Voir l'Index du GRI et du Pacte mondial.](#)

# Bell

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



# QUI NOUS SOMMES

Bell est la plus grande entreprise de communications du Canada. Elle offre aux consommateurs et aux entreprises des services comme l'accès haute vitesse Bell Internet Fibe, les services Bell Télé Fibe et Bell Télé Satellite, les services sans fil de Bell Mobilité et Virgin Mobile, le service local et interurbain Bell Téléphonie, ainsi que les services de réseau large bande et de technologies de l'information et des communications (TIC) de Bell Marchés Affaires. Bell Média est la principale 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. (TSX, NYSE : BCE).

NOTRE OBJECTIF :

## QUE BELL SOIT RECONNUE PAR LES CLIENTS COMME LA PREMIÈRE ENTREPRISE DE COMMUNICATIONS DU CANADA

LES SIX IMPÉRATIFS STRATÉGIQUES QUE NOUS EXÉCUTONS POUR ATTEINDRE CET OBJECTIF :

1. INVESTIR DANS LES RÉSEAUX ET LES SERVICES LARGE BANDE
2. AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE
3. ACCÉLÉRER LE SANS-FIL
4. TIRER MEILLEUR PARTI DU SUR-FIL
5. ACCROÎTRE NOTRE LEADERSHIP DANS LES MÉDIAS
6. ÉTABLIR UNE STRUCTURE DE COÛTS CONCURRENTIELLE



# UN ASPECT FONDAMENTAL DE L'AVENIR DE BELL À LONG TERME



La responsabilité d'entreprise est une composante essentielle des activités que Bell accomplit tous les jours dans sa progression vers l'atteinte de son objectif : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.

Notre engagement s'incarne principalement dans l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause, notre programme de 50 millions \$ pour soutenir la santé mentale au Canada. S'appuyant sur quatre piliers clés – lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche et leadership en milieu de travail, notre initiative nationale comprend des efforts à grande visibilité de lutte contre la stigmatisation comme la Journée Bell Cause pour la cause, un soutien à des établissements de recherche et de soins de premier

plan et un appui à des projets locaux en santé mentale dans chaque région du Canada, par l'entremise du Fonds communautaire Bell Cause pour la cause.

**La responsabilité d'entreprise est une composante essentielle des activités que Bell accomplit tous les jours**

En 2011, Bell a eu l'honneur de recevoir un prix international de l'Association des professionnels en philanthropie la désignant comme l'entreprise philanthropique de l'année, une reconnaissance des progrès accomplis grâce à l'initiative Bell Cause pour la cause depuis son lancement en 2010.

Notre engagement envers la responsabilité d'entreprise est renouvelé chaque fois que nous échangeons avec nos clients, nos actionnaires, les membres de notre équipe, nos fournisseurs et nos partenaires, ainsi qu'avec les communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons. Des millions de Canadiens comptent sur Bell pour fournir des technologies créant des possibilités économiques et accroissant la productivité. Et ils s'attendent – nous en sommes conscients – à ce que nous apportions ces avantages tout en respectant les principes d'éthique les plus stricts et les normes de conduite les plus rigoureuses.

Nous sommes très fiers de l'effort intense que nous déployons pour combler et dépasser ces attentes, et ce rapport présente les détails des progrès que nous réalisons.

Bell est fière d'avoir été régulièrement reconnue pour son adhésion aux principes, politiques et systèmes de gestion internationaux les plus rigoureux en matière de gouvernance. Notre appui aux principes du Pacte mondial des Nations Unies demeure solide et intégré à tout ce que nous faisons.

L'amélioration du service à la clientèle est un impératif stratégique de Bell, et nous continuons d'accomplir des progrès par d'importants investissements dans nos équipes du service à la clientèle et dans nos systèmes et services de soutien. Nous travaillons à rendre nos réseaux accessibles, sûrs et sécuritaires pour nos clients. Notre réseau 4G HSPA+ couvre 97 % de la population canadienne, et nous continuons d'étendre notre nouveau réseau 4G LTE aux communautés de la plupart des provinces et des territoires. Nous avons des contrôles stricts pour la protection et l'utilisation des renseignements personnels contenus dans nos systèmes, et nous sommes un chef de file en matière de sensibilisation des jeunes et des parents à la sécurité sur Internet.

Nous continuons de faire des progrès notables pour réduire notre empreinte carbone sur tous les plans, autant par la conception de nos immeubles que par nos vastes initiatives de réutilisation et de recyclage, et par une gestion efficace de notre important parc de véhicules de service. Nous avons été reconnus par plusieurs organismes externes au fil des ans pour notre contribution continue au développement durable. Bell demeure la seule entreprise de télécoms du Canada à avoir la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale, un témoignage clair de notre leadership en développement durable.

Je remercie tous les membres de l'équipe Bell qui consacrent des centaines de milliers d'heures à des activités de bénévolat et versent des millions de dollars pour aider à bâtir des communautés plus fortes partout au pays.

L'équipe Bell poursuivra sur la lancée dont témoigne notre rapport sur la responsabilité d'entreprise dans le cadre du travail qu'elle accomplit pour atteindre notre objectif : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada.



**George Cope**  
Président et chef de la direction  
BCE Inc. et Bell Canada

# 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.

## 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.

## ENJEUX ET OCCASIONS CLÉS EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ

Nous surveillons les enjeux et occasions en matière 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.

Notre plus récent sondage a révélé que les enjeux suivants revêtent le plus d'importance pour nos clients :

- 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 environnemental et humain des réseaux de télécommunications
- 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.



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL

## VALEURS

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.

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. Le **Code de conduite de Bell** énonce nos attentes et nos responsabilités particulières dans chacun de ces domaines.



## APPROCHE ET GESTION

Notre vision du développement durable repose non seulement sur de solides principes et valeurs, mais aussi sur une approche stratégique globale et un système de gestion pratique et hautement efficace.

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.

Nous échangeons aussi avec nos partenaires pour nous assurer que nous faisons face aux enjeux qui sont les plus importants pour eux et pour la réussite de l'entreprise. En 2011, nous avons reçu une rétroaction relative à notre rapport 2010 sur la responsabilité d'entreprise de deux organismes externes – Canadian Business for Social Responsibility (CBSR) et EXCEL Partnership. Nous avons tenu compte de leur rétroaction dans les sections appropriées du rapport de cette année.

**Plus d'information** sur notre approche de développement durable, l'identification des enjeux et notre structure de gestion.

# OBJECTIFS ET RÉSULTATS CLÉS

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

ENJEUX CLÉS	RÉSULTATS DE 2011	OBJECTIF DE 2011 ATTEINT	OBJECTIFS DE 2012
<b>GOVERNANCE</b>			
▲ <b>Gouvernance et éthique de l'entreprise</b>	Cote de 10/10 attribuée par GovernanceMetrics International. Nous avons obtenu une note parfaite pour la neuvième 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.
▲ <b>Systèmes de gestion environnementale</b>	Maintien de la certification ISO 14001 relative à notre système de gestion environnementale pour une quatrième année consécutive. Une vérification externe complète a été effectuée au début de 2012.	✓	Maintenir la certification ISO 14001.
<b>COMMUNAUTÉ</b>			
■ <b>Investissement communautaire</b>	Bell a versé 16 millions \$ en investissement communautaire dans le domaine de la santé mentale et dans d'autres initiatives communautaires.	✓	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 aux soins, recherche et santé au travail.
<b>ENVIRONNEMENT</b>			
▲ <b>Changements climatiques</b>	Les émissions de gaz à effet de serre (GES) en 2011 ont été de 220 kilotonnes d'équivalent CO <sub>2</sub> , un niveau de 2 % plus élevé qu'en 2010, mais qui s'inscrit dans une réduction globale de 31 % depuis 2003.	En voie d'atteindre l'objectif de 2020	Réduire les émissions de GES de 159 kilotonnes (à 50 % du niveau de 2003) d'ici la fin de 2020.
■ <b>Récupération</b>	Bell a recueilli 8 543 tonnes de matières provenant de son exploitation du réseau. De ce total, nous avons réutilisé, recyclé ou utilisé comme substitut de combustible fossile 7 778 tonnes (91,0 %), soit une amélioration de 0,9 % par rapport à 2010.	✓	Nouvel indicateur : atteindre un taux de récupération total pour l'entreprise de 75 % en 2016.

▲ Reconnaissance obtenue de sociétés externes indépendantes :

- Gouvernance : GovernanceMetrics International
- Système de gestion environnementale : BSI Management Systems America, Inc.
- Changements climatiques : Enviro-accès. [Lire la déclaration d'évaluation.](#)

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

ENJEUX CLÉS	RÉSULTATS DE 2011	OBJECTIF DE 2011 ATTEINT	OBJECTIFS DE 2012
<b>CLIENTS</b>			
■ <b>Accès aux services</b>	À la fin de 2011, notre réseau 4G HSPA+ couvrait 97,5 % de la population canadienne, une hausse de 1,5 point de pourcentage par rapport à 2010. Nous avons aussi lancé avec succès le réseau sans fil 4G LTE (Long Term Evolution) dans les principaux marchés du Canada.	✓	Nouvel indicateur de réseau : continuer de déployer le réseau sans fil 4G LTE dans d'autres marchés canadiens.
■ <b>Approvisionnement responsable</b>	Bell a inclus dans tous ses modèles de contrats une disposition standard stipulant que le fournisseur doit se conformer au Code de conduite des fournisseurs de Bell.	✓	Continuer à mettre au point des politiques et des processus internes qui favorisent le choix de fournisseurs et de produits responsables.
■ <b>Facturation électronique</b>	De toutes les factures produites par Bell, 22,6 % étaient électroniques, soit 6,9 points de pourcentage de plus qu'en 2010, mais en deçà de l'objectif de 24 %.	✗	Hausser la proportion des factures électroniques à 28,4 % de toutes les factures produites par Bell.
■ <b>Récupération des produits</b>	Bell a récupéré 186 823 téléphones en 2011, pour un total de 1 065 904 depuis 2003.	✓	Poursuivre le processus de récupération à Bell et participer aux programmes provinciaux de récupération en accroissant la sensibilisation du public.
<b>MILIEU DE TRAVAIL</b>			
■ <b>Engagement des employés</b>	Il n'y a pas eu de sondage réalisé à Bell en 2011. La note globale de Bell concernant l'engagement des employés était de 66 % en 2010. Les résultats du sondage de 2012 auprès de l'équipe seront diffusés plus tard cette année.	—	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.
■ <b>Santé et sécurité</b>	Les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles ont représenté 0,39 % de la masse salariale – un niveau supérieur de 0,01 point de pourcentage à celui de 2010, mais demeurant sous le seuil visé de 0,4 %.	✓	Améliorer le système de gestion intégré de Bell pour l'harmoniser davantage avec les meilleures pratiques en santé et sécurité.

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

# RECONNAISSANCE MONDIALE

Le groupe FTSE confirme que Bell Canada a été évaluée de manière indépendante au regard des critères FTSE4Good et qu'elle répond aux exigences pour faire partie de la série d'indices FTSE4Good. Créé par le groupe FTSE, qui publie des indices mondiaux, FTSE4Good est une série d'indices qui vise à faciliter les investissements dans des entreprises qui répondent à des normes de responsabilité sociale reconnues à l'échelle mondiale. Les entreprises qui font partie de la série d'indices FTSE4Good ont satisfait à des critères sociaux et environnementaux très stricts et sont positionnées pour tirer profit des pratiques d'affaires responsables.



BCE fait partie du JSI, indice de pondération par capitalisation de placements boursiers éthiques, qui prend modèle sur le S&P/TSX 60. Il est constitué de 60 entreprises canadiennes qui répondent à de vastes critères d'évaluation aux chapitres environnemental, social et de la gouvernance.



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'information.](#)



En novembre 2011, l'Association des professionnels en philanthropie, un organisme international, a décerné à Bell Canada le Prix philanthropique Freeman 2012, désignant Bell comme l'entreprise philanthropique de l'année pour l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause.



En 2011, Bell a également obtenu la certification BOMA BEST pour sept de ses plus grands immeubles du Québec et le prix Édifice de l'année BOMA pour son campus de Montréal certifié LEED. Bell demandera la certification d'autres immeubles en 2012 et vise une certification LEED Or pour son centre de données actuellement en construction.



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



L'inscription de BCE au Registre d'investissement Ethibel EXCELLENCE a été reconfirmée.

Pour la neuvième année de suite en 2011, 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 % de l'ensemble) à obtenir cette note supérieure.



Depuis 2004, Bell répond aux demandes de renseignements de la part d'investisseurs sur les changements climatiques, un questionnaire annuel du Carbon Disclosure Project (CDP), et celui-ci l'a classée parmi les 200 meilleures entreprises du Canada dans son Carbon Disclosure Leadership Index (Index Leadership en divulgation de carbone) de 2011.



# NOTRE COMMUNAUTÉ



Causons  
pour  
la cause

- Santé mentale
- Investissement dans les communautés

## SANTÉ MENTALE



Bell investit 50 millions \$ en appui à la santé mentale partout au Canada dans le cadre de son initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause, un programme pluriannuel sans précédent qui s'attaque à l'un des enjeux les plus pressants, mais les moins financés, auxquels les Canadiens font face, la maladie mentale. Un Canadien sur cinq souffrira d'une forme ou d'une autre de maladie mentale à un moment de sa vie. Principale cause d'invalidité en milieu de travail au Canada, la maladie mentale a une incidence négative considérable sur l'économie du pays.

### PRIX PHILANTHROPIQUE INTERNATIONAL

L'Association des professionnels en philanthropie, un organisme international voué à la promotion du leadership en matière de bienfaisance et de bénévolat, a désigné Bell comme lauréate du Prix philanthropique Freeman 2012. Ce prix philanthropique international reconnaît les progrès continus que notre initiative Bell Cause pour la cause a permis d'accomplir en faveur de la santé mentale au Canada.

### L'INITIATIVE EN SANTÉ MENTALE BELL CAUSE POUR LA CAUSE : QUATRE PILIERS D'ACTION

#### 1. Lutte contre la stigmatisation

Bell Cause pour la Cause soutient une campagne de sensibilisation nationale qui vise à combattre la stigmatisation associée à la santé mentale en favorisant une prise de conscience et une plus grande ouverture.

En février 2011, et de nouveau en février 2012, des Canadiens d'un océan à l'autre se sont joints, dans le cadre de la Journée annuelle Bell Cause pour la cause, à la porte-parole nationale Clara Hughes dans une conversation nationale visant à mettre fin à la stigmatisation liée à la maladie mentale. En 2012, avec la présence aux côtés de Clara de l'auteur-compositeur-interprète Stefie Shock et de l'acteur et humoriste Michel Mpambara, les Canadiens ont répondu avec 78 520 284 messages texte, appels interurbains et messages Twitter rediffusés – une hausse de 19 % par rapport à la première Journée Bell Cause pour la cause. Puisque Bell versait 5 cents pour chaque message, appel interurbain et message Twitter rediffusé, la Journée Bell Cause pour la cause s'est traduite par des dons additionnels de Bell de 3,3 millions \$ en 2011 et de 3,9 millions \$ en 2012 à des programmes canadiens en santé mentale.



À l'occasion de la Journée Bell Cause pour la cause et d'événements de sensibilisation tout au long de l'année, les membres de l'équipe Bell ont eu la chance, en participant en personne ou en ligne à des événements tenus dans divers emplacements de Bell à travers le Canada, d'entendre des porte-parole de la Campagne de la maladie mentale à visage découvert 2011 ainsi que d'autres personnes livrer leurs témoignages personnels et parler des enjeux de la santé mentale.

En février 2012, Bell et l'Université Queen's ont établi la première chaire de recherche en lutte contre la stigmatisation au monde. Financée par un don de 1 million \$ de l'initiative Bell Cause pour la cause, la Chaire de recherche Bell sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation permettra à la faculté de sciences de la santé de l'Université Queen's de pousser plus avant ses recherches en matière de lutte contre la stigmatisation ainsi que ses programmes de bourses et de sensibilisation.



## 2. Accès aux soins

Il est crucial que les Canadiens aient accès à des soins de santé mentale au moment et à l'endroit où ils en ont besoin, dans les grands centres urbains et les petites localités, dans les grands hôpitaux et avec l'appui des organismes communautaires locaux.

En 2011, le Fonds communautaire Bell Cause pour la cause, d'une valeur de 1 million \$, a effectué 49 dons à des organismes locaux qui soutiennent la santé mentale dans leurs communautés.

Bell soutient des établissements d'importance nationale dans leurs efforts pour mieux traiter la maladie mentale. Voici certaines des plus récentes contributions de Bell :

- 1 million \$ à l'Hôpital Royal Ottawa pour étendre son programme de télépsychiatrie, dont pourront profiter les communautés rurales, du Nord et des régions éloignées
- 1 million \$ à l'Université de la Colombie-Britannique pour financer le Bell Youth Mental Health Impact Project, qui permettra aux chercheurs de l'université de mener une action en santé mentale auprès des jeunes en difficulté un peu partout en Colombie-Britannique
- 10 millions \$ au Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) pour que ce chef de file mondial puisse dépasser son objectif de financement de 100 millions \$
- 300 000 \$ à la Fondation Hôpital Charles-Lemoyne, destinés à son Unité d'adopsychiatrie
- 250 000 \$ à la Streethome Foundation pour offrir du soutien aux jeunes sans abri ou à risque ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie en Colombie-Britannique

## 3. Santé au travail

Chaque jour, plus d'un demi-million de Canadiens s'absentent du travail en raison d'une forme ou d'une autre de maladie mentale. Il s'agit de la principale cause d'invalidité en milieu de travail au Canada. À titre d'entreprise de premier plan, Bell est résolue à travailler avec les entreprises canadiennes et le secteur des soins de santé pour concevoir et adopter des pratiques exemplaires en matière de santé mentale au travail.

Chez Bell, cette approche comprend une meilleure accessibilité de l'information en santé mentale pour les membres de l'équipe Bell, notamment

des séminaires et des ateliers pendant toute l'année. Nous avons tenu plus de 85 événements de sensibilisation l'an dernier, avec des taux de participation de 80 % de la capacité et une rétroaction positive.

Bell participe à des discussions avec les intervenants du milieu des affaires et à d'autres initiatives pour appuyer l'instauration d'une culture globale de soutien à la santé mentale en milieu de travail dans les entreprises canadiennes.

Environ 90 % des dirigeants de Bell ont déjà participé à des programmes de formation et de sensibilisation sur la santé mentale. Nous avons amélioré notre modèle de retour au travail, ajustant le processus pour prévoir une intervention plus hâtive, des communications continues et un suivi plus rigoureux, en vue d'une meilleure réintégration dans le milieu de travail.

Nous avons aussi amorcé un programme dans lequel les membres de l'équipe en congé d'invalidité de longue durée en raison d'une maladie liée à la santé mentale peuvent participer à des activités de bénévolat dans la communauté, pour aider à améliorer l'interaction sociale et le bien-être global.



#### 4. Recherche

Bell soutient la recherche visant à améliorer la compréhension et le traitement de la maladie mentale en investissant dans des programmes de recherche de premier plan d'hôpitaux, d'universités et d'autres établissements importants partout au Canada.

Ce soutien comprend le financement de nouvelles chaires, de bourses d'études universitaires et de subventions de projets pour des chercheurs de renom :

- En octobre 2011, Bell a fait un don de 1 million \$ à l'hôpital Louis-H. Lafontaine de Montréal afin d'appuyer des recherches innovatrices ainsi qu'une nouvelle biobanque sur la santé mentale.
- En février 2012, Bell a annoncé un don de 2 millions \$ à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas de Montréal pour les activités de recherche liées à la Banque de cerveaux Douglas-Bell Canada, un centre sur le cerveau d'envergure mondiale unique au pays.
- En février 2012, Bell a fait un don de 1 million \$ pour établir la Chaire de recherche Bell sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation – la première du genre dans le monde. Cela permettra à la faculté de sciences de la santé de l'Université Queen's de pousser plus avant ses recherches en matière de lutte contre la stigmatisation ainsi que ses programmes de bourses et de sensibilisation.

#### PRIX PHILANTROPIQUE INTERNATIONAL



L'Association des professionnels en philanthropie, un organisme international voué à la promotion du leadership en matière de bienfaisance et de bénévolat, a désigné Bell comme lauréate du Prix philanthropique Freeman 2012.

## INVESTISSEMENT DANS LES COMMUNAUTÉS

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

Bell a versé 16 millions \$ en investissement communautaire en 2011. Cela comprend l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause et ses quatre volets (lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche et santé du travail), des contributions à une vaste gamme d'organismes communautaires par l'entremise du Programme de dons des employés, en vertu duquel Bell égale les versements faits par les employés à Centraide/United Way, aux universités et aux collègues, et des contributions à des œuvres de bienfaisance en reconnaissance du bénévolat accompli par les membres de l'équipe.

Les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant plus de 1,4 million \$ et fait plus de 286 000 heures de bénévolat pour soutenir des organisations sportives et de bienfaisance en 2011.



**INVESTISSEMENTS DE BELL POUR 2011**  
(en millions de dollars)

	2011	2010	2009
Investissement communautaire de Bell	16,0	15,8	13,0
Dons des employés	1,4	1,2	2,1

### SOUTIEN DES COMMUNAUTÉS DU NORD

Northwestel est résolue à travailler avec les partenaires du Nord pour soutenir nos communautés. En 2011, Northwestel a fourni plus de 551 000 \$ en commandites et en dons en nature à divers groupes communautaires du Nord, p. ex. Journées nationales des Autochtones, Great Northern Arts Festival à Inuvik, Kivalliq Science Educators au Nunavut et Fondations d'hôpitaux au Yukon et à Fort Nelson dans les Territoires-du-Nord-Ouest. Northwestel a versé 10 000 \$ additionnels à des organismes communautaires tandis que les employés ont effectué 1 500 heures de bénévolat dans le cadre du

programme Volunteer Involvement Fund de l'entreprise. Northwestel a été la première entreprise du Yukon au chapitre des contributions à United Way en 2011, amassant près de 23 000 \$.

Le programme de techniciens de la collectivité est une initiative de Northwestel permettant à des citoyens des régions du Nord d'avoir un emploi à Northwestel. Il est souvent difficile de desservir la majorité des communautés du territoire de Northwestel, car celles-ci sont éloignées et ne sont accessibles que par la voie des airs. Pour mieux servir les clients

des villages isolés, Northwestel emploie des résidents locaux à titre de techniciens de la collectivité à temps partiel, formés pour assurer les services de réparation et d'installation, et pour aider à rétablir le service en cas de panne. Ces techniciens servent actuellement près de 40 communautés au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut.

### MARCHE POUR JEUNESSE, J'ÉCOUTE

En mai, des centaines de membres de l'équipe et de retraités de Bell ont aidé à organiser la marche annuelle pour Jeunesse, J'écoute, le seul service pancanadien de consultation par téléphone et en ligne destiné aux jeunes qui est gratuit, bilingue, confidentiel, anonyme et accessible 24 heures sur 24.

Grâce à eux et aux milliers d'autres Canadiens qui ont soutenu la marche, l'événement a permis d'amasser plus de 2 millions \$ pour cet organisme qui fournit, chaque jour de l'année, un soutien immédiat à une moyenne de 600 jeunes qui en ont besoin.

### AIDE AUX VICTIMES DE LA FAMINE EN AFRIQUE

En juillet 2011, Bell a versé 250 000 \$ à la Coalition humanitaire en réponse à un appel international urgent visant à prévenir des pertes de vie catastrophiques en raison de la sécheresse en Afrique de l'Est. Bell a également fourni des liens directs sur ses sites Web internes pour faciliter les dons par les membres de l'équipe.

Les membres de la Coalition humanitaire ont fait le maximum pour sauver des vies parmi les 11 millions de personnes touchées, soutenues par les fonds de Bell servant directement à fournir de l'eau potable, de la nourriture aux enfants souffrant de malnutrition, des abris et des soins médicaux aux familles.

Bell Média a produit une campagne de messages d'intérêt public multiplateforme couvrant toutes nos propriétés médias, soit la télévision, la radio et Internet.



# NOS CLIENTS



## Causons de la prestation de services de qualité

- Fournir des services de qualité
- Rendre les services accessibles
- Assurer la continuité du service
- Protéger les clients
- Produits et services responsables

## FOURNIR DES SERVICES DE QUALITÉ

En investissant plus de 100 millions \$ dans les systèmes de service à la clientèle en 2011, Bell a apporté des améliorations à la technologie des centres d'appels, au mode d'acheminement des appels et aux options libre-service en ligne, tout en améliorant la formation et en simplifiant les systèmes qu'utilisent nos conseillers à leurs postes de travail.

Grâce à une collaboration étroite entre les techniciens chargés de l'installation et les équipes de l'affectation des centres d'appels qui les soutiennent, nous faisons de nets progrès sur le plan de l'amélioration du service.

### OFFRE D'UN SERVICE EN LIGNE PERSONNALISÉ

- Dans les centres d'appels de Bell, nous avons introduit une voie d'accès rapide permettant aux clients résidentiels d'obtenir, au besoin, de l'aide en temps réel pour régler un problème d'installation ou de service. Nous avons établi des équipes spécialisées dans nos centres d'appels pour permettre aux techniciens d'obtenir un soutien immédiat et spécialisé lorsqu'ils effectuent des installations et des réparations dans le cadre du service Jour même ou lendemain.
- Nous avons sensiblement renforcé nos centres d'appels en 2011 en ouvrant à Laval un nouveau centre de pointe desservant les clients résidentiels de Bell à l'échelle du Québec et de l'Ontario. Bell Mobilité a accru la capacité de son centre de Vancouver afin de prolonger les heures de service en soirée pour notre clientèle croissante de l'Ouest du pays ainsi que la capacité de son centre de Montréal afin d'accroître notre service bilingue.
- Les sondages par messagerie texte auprès des nouveaux clients des services sans fil qui ont accédé à nos centres de service nous offrent une rétroaction immédiate et la possibilité de déceler tout problème sans délai. Les résultats de la satisfaction de la clientèle de Bell Mobilité s'approchaient de 80 % en décembre, soit une amélioration de 30 % depuis le début de l'année.
- Grâce aux améliorations constantes apportées à notre site Web Bell.ca, nous avons accru de beaucoup le nombre de clients choisissant les options libre-service – de plus de 80 % dans la dernière année pour Bell Mobilité – et, ainsi, réduit le nombre d'appels reçus et les coûts du service. Nos clients ont eu plus de 260 000 sessions de clavardage en temps réel avec des conseillers de Bell, l'un des facteurs ayant contribué à hausser à plus de 8,6 millions le nombre de visites à Bell.ca en décembre seulement, soit une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente.

### ACCROISSEMENT DU NOMBRE DE TECHNICIENS DU SERVICE

- La satisfaction des clients à l'égard du nouveau service Bell Télé Fibe demeure la plus élevée parmi les services de Bell. Plus de 1 000 techniciens ont été embauchés en 2011 pour soutenir notre déploiement des services Fibe auprès de millions de foyers à Montréal et à Toronto, tandis qu'un effort intense de notre équipe Résolution Télé Fibe a permis de réduire considérablement le taux des appels répétés.
- Nos techniciens arrivent à l'heure prévue des rendez-vous de service plus de 98 % du temps. À l'un des moments les plus occupés de l'année – les déménagements de juillet au Québec, Bell a géré plus de 20 000 affectations de techniciens pour un taux de rendez-vous manqués de seulement 0,31 %. Bell a facilement devancé son principal concurrent au Québec, respectant sa promesse d'installer le service aux nouveaux domiciles dans un délai de deux jours.

Ce sont les points de différenciation que nous offrons à nos clients, que nous les servions à la maison, en ligne, au téléphone, au travail ou dans nos magasins. Nous savons que nos clients ont plus de choix que jamais auparavant et, en conséquence, nous travaillons et investissons pour mieux répondre à leurs attentes et nous assurer que leur premier choix demeure Bell.



## RENDRE LES SERVICES ACCESSIBLES

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 à ceux vivant dans des régions éloignées, plusieurs moyens de profiter de nos technologies 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.

### COUVERTURE DU SERVICE

#### ■ Réseaux 4G LTE et HSPA+

Bell offre maintenant le réseau 4G LTE à des millions de Canadiens dans 16 centres urbains et sept provinces et territoires – Whitehorse, Yellowknife, Vancouver, Calgary, Edmonton, le Grand Toronto, Ottawa, Hamilton, London, Kitchener-Waterloo, Guelph, Belleville, Peterborough, Montréal, Québec et Halifax – et l'étendra à d'autres marchés cette année.

Le réseau 4G LTE de Bell offre des vitesses de téléchargement pouvant atteindre 75 Mbit/s, avec des vitesses types de 12 à 25 Mbit/s. Il est conçu pour offrir des vitesses pouvant aller jusqu'à 150 Mbit/s sur les appareils compatibles, avec l'évolution du réseau et du choix des appareils.

En dehors des zones de couverture 4G LTE, les clients disposant de la plupart des appareils LTE de Bell ont encore accès aux services de données haute vitesse sur le réseau 4G HSPA+ de Bell, qui couvre plus de 97 % de la population et qui offre des vitesses de téléchargement pouvant atteindre 42 Mbit/s (vitesses types de 7 à 14 Mbit/s) à plus de 70 % de la population canadienne.

**À la fin de 2011, notre réseau 4G HSPA+ était accessible à 97,5 % de la population canadienne\*, soit une hausse de 1,5 point de pourcentage par rapport à 2010. Nous avons aussi lancé avec succès le réseau sans fil 4G LTE (Long Term Evolution) dans les principaux marchés canadiens.**

\* Recensement de la population du Canada de 2011

#### ■ Bell Télé Fibe

Plus de deux millions de foyers ont maintenant accès à Bell Télé Fibe, qui fournit une qualité d'image HD absolument exceptionnelle et des fonctions uniques comme l'enregistreur Partout chez vous homologué ENERGY STAR®, le plus grand nombre de films et d'émissions en HD Sur demande et l'accès à des applications comme Facebook et Twitter sur la télé. Le nombre de foyers ayant accès à Bell Télé Fibe devrait atteindre 3,3 millions d'ici la fin de 2012.

Les foyers de Québec, de Montréal et de Toronto sont les premiers à faire l'expérience du spectaculaire service Bell Télé Fibe. Avec l'unique enregistreur Partout chez vous, seul Bell Télé Fibe permet aux clients de mettre sur pause et de reculer les émissions en direct sur chaque téléviseur, de programmer et de gérer les enregistrements à partir de n'importe quel téléviseur et d'enregistrer jusqu'à quatre émissions en même temps (trois en HD) avec un seul enregistreur.



## PERSONNES HANDICAPÉES

Bell s'est engagée à rendre les services de communications et de divertissement accessibles à tous. Voilà pourquoi elle a développé une gamme de solutions pour rendre ses services Mobilité, Téléphonie, Télé et Internet plus accessibles.

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 approfondie sur les obstacles auxquels font face les personnes handicapées dans l'utilisation des services de communications et sur la façon de les aider à surmonter ces obstacles.

Tous les services sont décrits de façon détaillée sur notre site Web à [Bell.ca/accessibilite](http://Bell.ca/accessibilite).



Notons aussi les initiatives suivantes :

- Le service de relais et le service de relais IP de Bell permettent aux personnes malentendantes ou ayant des difficultés d'élocution de communiquer avec des personnes entendant, par téléphone ou au moyen d'un ordinateur connecté à Internet, avec l'aide de téléphonistes formés à cet effet. Ces services permettent à un client d'établir une connexion en ligne avec un téléphoniste, qui fait l'appel pour le client. Le téléphoniste sert ensuite d'intermédiaire, transmettant oralement les messages tapés par le client à la personne appelée, puis transcrivant au clavier la réponse orale pour le client. Ce service est gratuit.
- La Composition vocale permet aux abonnés d'affaires et résidentiels 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.
- Les clients peuvent demander des factures, des insérés au compte et d'autres documents imprimés en format adapté tel que le braille ou les gros caractères.
- Bell continue de collaborer avec des organismes de premier plan du domaine de l'accessibilité dans le but de rendre les services plus accessibles. Après une collaboration avec des membres clés de la communauté des personnes sourdes et malentendantes pendant plus d'un an, elle a terminé une étude de faisabilité sur l'implantation d'un service de relais vidéo (SRV) au Canada. Le SRV permet aux personnes utilisant la langue des signes de communiquer entre elles ainsi qu'avec des personnes entendant par l'entremise du réseau téléphonique. Bell collabore aussi avec divers partenaires à un plan global visant à améliorer l'accessibilité des produits et services sans fil. Elle a fait des progrès sur le plan de l'accessibilité des services de radiodiffusion, par exemple en proposant un fonds d'accès à la radiodiffusion pour fournir des solutions indépendantes de la plateforme et, ainsi, assurer l'accessibilité de tout le contenu de radiodiffusion.

## ASSURER LA CONTINUITÉ DU SERVICE

### 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 communication principaux d'un bout à l'autre du pays. Nous continuons de maintenir la stabilité et la robustesse du RPV IP tout en investissant dans de nouveaux équipements et des mises à niveau logicielles pour améliorer encore la performance.

Nous avons amélioré le service de plusieurs façons, notamment par :

- la mise en œuvre d'un processus uniforme de gestion des incidents
- l'établissement de relations plus étroites avec nos fournisseurs pour prévenir les incidents
- d'importantes mises à jour des logiciels et du matériel pour accroître la stabilité et la performance

Bell a été désignée par Cisco comme lauréate 2011 de son Joint Operational Excellence Quality Award. Elle a mérité cette reconnaissance internationale en faisant preuve d'excellence en matière de performance, d'expérience client et de gestion des coûts.

### DISPONIBILITÉ DES SERVICES INTERNET DE BELL

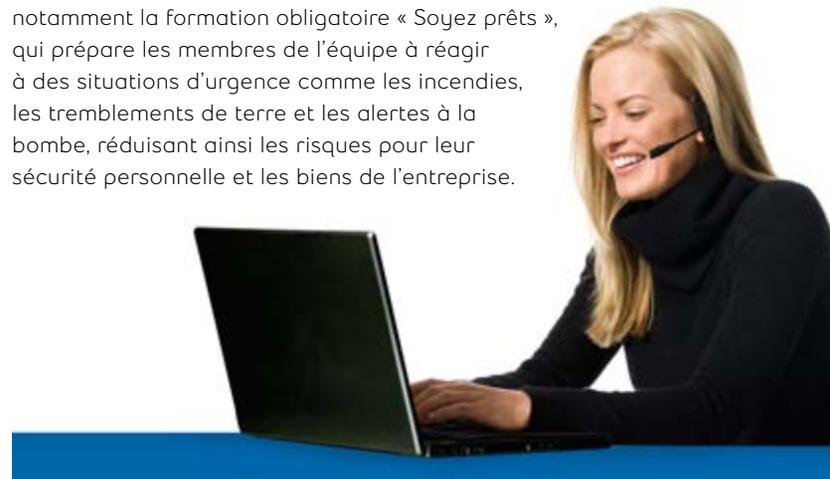
Bell est le plus grand fournisseur de services Internet du Canada, et nous avons continué d'améliorer la qualité et la disponibilité de nos services Internet en 2011 par les moyens suivants :

1. Installation de serveurs d'accès à large bande plus près des clients pour accroître la fiabilité et la vitesse des services Internet
2. Investissements en fibre optique et en équipement de transmission dans notre réseau fédérateur pour répondre à la demande croissante de services et de largeur de bande Internet
3. Déploiement du réseau Ethernet de prochaine génération pour contrer les restrictions courantes et les contraintes de vitesse de la plateforme actuelle
4. Mise à niveau de l'équipement et des programmes dans tous les réseaux pour améliorer les fonctionnalités et résoudre rapidement les problèmes
5. Application de divers scripts et processus proactifs pour améliorer la récupération et réduire les répercussions des pannes

### CONTINUITÉ DES AFFAIRES

Bell est consciente 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 affaires 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 affaires a pour but de protéger les clients, les membres de l'équipe, les revenus et la réputation de l'entreprise. Pour ce faire, nous maintenons un niveau de préparation nécessaire pour faire face à des situations d'urgence pouvant être causées par des menaces naturelles, humaines, technologiques, opérationnelles ou sociales. Nous déployons des mesures d'atténuation et de reprise des activités appropriées afin de minimiser les impacts que ces situations d'urgences pourraient avoir sur nos employés, nos installations, nos fonctions d'affaires essentielles, nos revenus ou nos systèmes. Nous réalisons à cette fin une analyse d'impact sur les affaires pour nous assurer que les stratégies et les plans de continuité des affaires sont tenus à jour et régulièrement mis à l'essai par l'entremise d'un programme d'exercices clairement défini. Cet effort est également soutenu par notre programme de gestion des urgences, notamment la formation obligatoire « Soyez prêts », qui prépare les membres de l'équipe à réagir à des situations d'urgence comme les incendies, les tremblements de terre et les alertes à la bombe, réduisant ainsi les risques pour leur sécurité personnelle et les biens de l'entreprise.



## PROTÉGER LES CLIENTS

### PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tous les ans, chaque membre de l'équipe Bell relit et signe le Code de conduite, qui exige notamment la protection et l'usage approprié des renseignements personnels de nos clients.

De plus, nous donnons à nos représentants en contact avec la clientèle 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 accrues 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 aux questions fréquemment posées sont disponibles sur nos sites Web, à la rubrique [La confidentialité chez Bell](#).



### 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 du projet [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 78 personnes et de soustraire au moins 30 enfants à des environnements d'abus grâce aux indications fournies par le public. Bell se conforme pleinement à la loi fédérale exigeant que les fournisseurs de services Internet signalent les cas présumés de pornographie juvénile.

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

- le programme WebAverti du Réseau Éducation-Médias, qui fait la promotion d'une utilisation sécuritaire d'Internet pour les enfants et les parents
- 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
- le Colloque sur les enfants disparus et exploités, tenu annuellement par le Centre canadien de protection de l'enfance et offrant une formation à des responsables de domaines concernés, p. ex. forces de l'ordre, services sociaux et counseling

## SÉCURITÉ DES SERVICES SANS FIL

Bell atteint ou dépasse toutes les exigences réglementaires de santé et de sécurité en matière de services sans fil. Par exemple, Bell certifie que chaque installation d'antenne ou de station de base, qu'il s'agisse d'une tour ou d'une installation sur le toit ou à l'intérieur d'un immeuble, est entièrement conforme au [Code de sécurité 6](#) du gouvernement fédéral. De même, tous les fabricants des appareils sans fil offerts par Bell mettent leurs produits à l'essai pour s'assurer qu'ils répondent à l'ensemble des directives et règlements applicables.

Bell est membre de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), qui soutient la recherche sur les questions de santé dans le domaine des services sans fil et surveille les recherches scientifiques publiées à l'échelle mondiale sur les technologies mobiles.

Dans le cadre de l'expansion de la couverture et de la capacité de son réseau sans fil, Bell tient de rigoureuses consultations publiques et municipales pour tous ses emplacements proposés d'antennes sans fil. 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 une construction. 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. Elle se conforme entièrement aux directives d'Industrie Canada en matière de consultations publiques et municipales énoncées dans la politique CPC-2-0-03, 4<sup>e</sup> édition, [Systèmes d'antennes de radiocommunications et de radiodiffusion](#).

Bell rencontre régulièrement d'autres télécommunicateurs dans le cadre de groupes de travail de l'ACTS chargés d'examiner les enjeux possibles dans le but de satisfaire les résidents et les municipalités en ce qui touche le choix des emplacements.

## SERVICE 9-1-1

Bell a collaboré au sein de l'industrie à la préparation et à la réalisation des essais d'un service d'acheminement des messages texte au service 9-1-1, à l'intention des personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles d'élocution. Les tests et les essais sont amorcés après les étapes de conception, de négociation et d'installation réalisées en 2011. Les partenaires d'essai comprennent les services de police des régions de Peel, de Toronto et de Montréal.

Bell a également développé sa plateforme de données 9-1-1 de la prochaine génération, qui permet l'acheminement de données IP 9-1-1 à plus de 350 points de contact d'urgence à l'échelle du Québec et de l'Ontario. Les trois participants à l'essai ont été équipés de circuits RPV IP de Bell, et nous avons fourni des routeurs d'extrémité client qui sont surveillés et gérés par notre équipe attitrée du service 9-1-1 en poste 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Ce réseau de données IP 9-1-1 soutiendra également des améliorations permettant de mettre à jour la localisation des appels 9-1-1 sans fil tout au long de l'appel. L'essai devrait avoir lieu vers la fin de 2012.



## PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

### CLARTÉ DE LA TARIFICATION

Bell soutient le Code de conduite à l'intention des fournisseurs de services sans fil et a participé à la création de ce document de l'Association canadienne des télécommunications sans fil. Le Code garantit que les clients disposent des renseignements nécessaires pour prendre des décisions d'achat éclairées. Il 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](#).

Bell a mis en place plusieurs mesures pour communiquer clairement tout renseignement en matière de prix, de produits ou de services :

- publicité incluant tous les frais obligatoires (prix global)
- description claire des tarifs, des frais et des principales conditions associés aux services de Bell
- renseignements sur les forfaits offerts, sur la durée des contrats et sur les principales restrictions et conditions pouvant s'y rapporter
- avis concernant les changements importants apportés aux tarifs, aux frais ou aux conditions clés des services de Bell auxquels le client est abonné

Lire [l'engagement de Bell en matière de clarté](#).

### 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 se conforme 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 propres processus d'approvisionnement.

Afin de s'assurer du respect du Code, Bell utilise un questionnaire pour évaluer les fournisseurs au cours du processus de sélection et pour améliorer les politiques et les programmes des fournisseurs existants. Bell vérifie de façon continue les réponses données par les fournisseurs.

### CHOISIR LES BONS PRODUITS

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

En 2011, nous avons introduit un ensemble de critères de protection de l'environnement pour tous les nouveaux téléphones mobiles et éléments connexes fournis par Bell, notamment les piles, les chargeurs et les emballages. Les critères tiennent compte de divers enjeux comme l'utilisation de substances toxiques, la recyclabilité des matières, l'identification des plastiques, l'efficacité énergétique, l'empreinte carbone et les minéraux des conflits.

Nos nouveaux récepteurs Bell Télé Fibe sont homologués ENERGY STAR®. ENERGY STAR est un programme volontaire gouvernement-entreprises en matière d'efficacité énergétique. Les produits identifiés ENERGY STAR atteignent un niveau supérieur d'efficacité énergétique, ce qui facilite le choix des consommateurs recherchant les produits les plus éconergétiques.

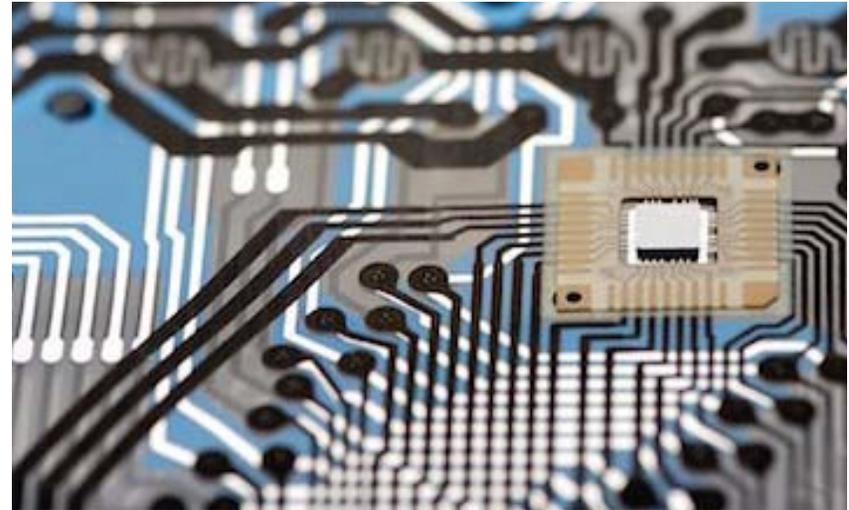


## MINÉRAUX LIÉS À DES CONFLITS

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, ils sont appelés « minéraux des conflits ».

Bien que Bell ne fabrique pas de produits électroniques, nous sommes préoccupés par les répercussions sociales et environnementales de l'exploitation des minéraux des conflits. En 2011, nous avons demandé à nos principaux fournisseurs et détaillants d'équipement électronique d'appliquer des processus et des mécanismes de contrôle afin d'éviter que des minéraux des conflits entrent dans la fabrication des produits qu'ils fournissent à Bell. Près de 60 % des fournisseurs ont répondu qu'ils avaient une politique ou prenaient des mesures pour faire face à cet enjeu.

À titre de membre du GeSI (Global e-Sustainability Initiative), nous suivons de près cet enjeu et soutenons des initiatives sectorielles comme celles du groupe de travail sur les industries extractives du GeSI et de l'Electronic Industry Citizen Coalition. Ces initiatives visent à accroître la transparence et le dépistage de ces matériaux dans le processus d'approvisionnement. Nous continuerons de surveiller cet enjeu en 2012.



# NOTRE ENVIRONNEMENT



Causons de  
l'utilisation  
efficace de  
l'énergie et  
des ressources

- Réduction de notre empreinte carbone
- Réutilisation et recyclage
- Autres programmes environnementaux

## RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE

Bell joue un rôle de chef de file dans l'industrie des communications 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 dans son exploitation. L'utilisation efficace de l'énergie est à la fois bénéfique à l'environnement et favorable à l'exécution de notre impératif stratégique consistant à établir une structure de coûts concurrentielle. En 2011, nous avons intégré Bell Média et La Source à notre système de gestion environnementale en appliquant les mêmes principes directeurs.

Les services de communications que nous offrons aux clients et utilisons nous-mêmes, comme les solutions de conférence, remplacent efficacement les déplacements tandis que la gestion efficace des données, la virtualisation et la télématique diminuent également la consommation d'énergie de diverses façons.

Nos programmes actuels sont gérés avec succès dans le cadre de notre système de gestion certifié ISO 14001.

### Plus d'information.

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) de Bell en 2011 ont été de 219,9 kilotonnes d'équivalent CO<sub>2</sub> (CO<sub>2</sub>e). Il s'agit d'un niveau de 2 % plus élevé qu'en 2010, mais qui s'inscrit dans une réduction globale de 31 % depuis 2003.

#### ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (kilotonnes de CO<sub>2</sub>e)

	2011	2010	2009
Portée 1	85,3	84,2	95,9
Portée 2	129,9	126,5	117,4
Portée 3	4,6	4,3	6,9
TOTAL	219,9	215,1	220,1

#### CONSOMMATION D'ÉNERGIE (équivalent GWh)

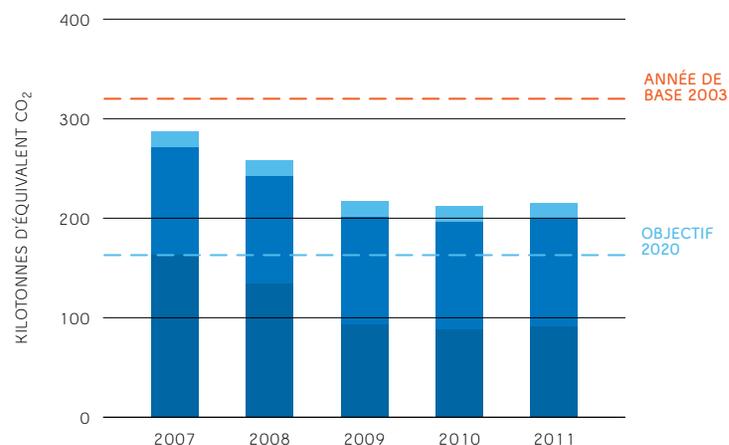
	2011	2010	2009
Électricité – réseaux de télécommunications et immeubles	1 134	1 105	935
Combustible – immeubles et génératrices	61	78	95
Combustible – parc automobile	270	251	278
TOTAL	1 465	1 434	1 308

L'augmentation de 2011 est principalement attribuable à l'expansion rapide de notre réseau et à la hausse de la demande de nos services, ce qui a accru les besoins d'électricité et la consommation de combustible pour les véhicules additionnels.

Par une gestion attentive, nous avons pu limiter l'accroissement des émissions au moyen de diverses initiatives d'économie d'énergie touchant notre parc automobile, nos immeubles et nos centres de données. Nous y sommes également parvenus grâce à des solutions TIC « vertes ».

Des données additionnelles sur la consommation d'énergie et les émissions de gaz particuliers sont fournies dans notre [Rapport 2011 sur les émissions de gaz à effet de serre](#).

### ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DE BELL



- 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

Note : 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.

### PARC AUTOMOBILE



Participant au plus important essai de véhicules électriques au Canada, Francine Noreau, une employée de Bell, conduit une Mitsubishi i-MiEV tout électrique.

Nous avons poursuivi le déploiement de la télématique à Bell en 2011. Maintenant installée sur 8 000 véhicules, la télématique fournit en permanence des données de localisation du véhicule et de l'information cruciale sur les moteurs, et aide les techniciens à être plus productifs. En devenant plus efficaces dans l'affectation de nos techniciens, nous réduisons les distances parcourues et la consommation de carburant.

Nous avons continué de déployer des véhicules plus éconergétiques et de promouvoir les comportements d'écoconduite et la réduction de la marche au ralenti des moteurs grâce au Défi éco-équipe. Une campagne contre les périodes prolongées de ralenti du moteur est de nouveau menée en 2012.

Bell est fière de participer avec neuf autres entreprises au plus important essai de véhicules électriques au Canada. Dans le cadre de la phase 3 du projet pilote, Hydro-Québec et Mitsubishi Canada ont fourni à un membre de l'équipe Bell un véhicule électrique en vue d'une utilisation dans les activités quotidiennes, notamment pour se déplacer entre la maison et le travail. Aux fins de l'essai, Hydro-Québec a installé une borne de recharge au domicile de cette personne et en a fournie une autre au quartier général montréalais de Bell à l'Île-des-Sœurs. La participation de Bell à cet essai appuie la stratégie du Québec en matière de véhicules électriques ainsi que notre recherche constante d'options de véhicules électriques ou hybrides pour le parc automobile de Bell, des initiatives qui cadrent parfaitement avec notre engagement envers la diminution de notre empreinte environnementale et la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre.

## IMMEUBLES

Le campus de Montréal de Bell, déjà certifié LEED, a remporté le prix Édifice de l'année 2011 de l'Association des propriétaires et des administrateurs d'immeubles (BOMA) du Québec. Six autres immeubles de Bell au Québec se sont vu également décerner par la BOMA des certifications BEST pour leurs pratiques de gestion respectant l'environnement.

Nos efforts pour réduire notre empreinte environnementale globale comprennent diverses initiatives d'économie d'énergie, par exemple :

- Récupération d'énergie des systèmes de refroidissement pour l'approvisionnement en eau chaude et le chauffage des locaux
- Capteurs de mouvement pour allumer et éteindre les lumières
- Toits verts et matériaux de couverture réfléchissants
- Éclairage éconergétique et optimisation du niveau d'éclairage
- Thermostats programmables et systèmes optimisés de chauffage et de climatisation
- Mesures d'économie d'énergie, p. ex. éclairage optimisé et systèmes de climatisation plus efficaces, déployées en collaboration avec les propriétaires
- Clapets activés par contrôle enthalpique pour réduire le besoin de refroidissement mécanique et accroître l'utilisation du refroidissement naturel
- Installation de thermostats sur les chauffe-bloc de génératrices diesel d'alimentation de secours

Globalement, nous estimons que ces initiatives ont permis de réduire la consommation de 35 GWh en 2011. Cela représente 6 % de la consommation d'électricité des immeubles de Bell, ou assez d'énergie pour chauffer 3 500 maisons pendant une année.

À titre de participant inscrit au programme ENERGY STAR®, Bell utilise aussi de nombreux produits ENERGY STAR, dont des ordinateurs portatifs, des écrans ACL, des imprimantes multifonctions et des réfrigérateurs. De plus, Bell encourage les membres de l'équipe à acheter, dans la mesure du possible, des produits certifiés ENERGY STAR.



## CENTRES DE DONNÉES

Les deux dernières additions au réseau de centres de données de Bell utilisent une technologie propre novatrice pour offrir aux clients des services de co-implantation, de gestion d'hébergement et d'informatique en nuage de la prochaine génération comme les logiciels-services et les communications unifiées hébergées.

Le nouveau centre de Markham, en Ontario, utilise l'énergie d'un service public d'électricité local de district, obtenant ainsi une alimentation d'urgence et de l'eau froide à une échelle massive et hautement efficace, et mise également sur des panneaux solaires installés sur le toit du bâtiment. De plus, le centre redirige l'eau ayant servi à refroidir l'équipement, maintenant devenue chaude, vers la communauté, où elle aide à chauffer des écoles et des centres communautaires situés à proximité.

Le deuxième centre de données, situé à Buckingham, au Québec, est conçu en vue de satisfaire à la norme LEED Or et figurer parmi les 2 % de centres de données qui utilisent le plus efficacement l'énergie en Amérique du Nord. Le bâtiment de 7 600 mètres carrés (82 000 pieds carrés) utilise de l'hydroélectricité verte provenant d'un réseau distinct de celui de la plupart des utilisateurs de la région de la capitale nationale. Il se conformera aussi aux normes de sécurité les plus strictes, notamment par l'utilisation de contrôles d'accès biométriques de pointe.

## TECHNOLOGIES DES COMMUNICATIONS

Bell utilise ses technologies pour faire diminuer davantage la consommation d'énergie, les déplacements des membres de l'équipe et l'utilisation de ressources matérielles, tous des facteurs qui contribuent à réduire les émissions de gaz carbonique.

### ■ Virtualisation

Grâce à la virtualisation, nous avons pu désaffecter 664 serveurs, réduisant nos besoins d'investissement et économisant quelque 2,8 millions de kWh par an – assez d'énergie pour chauffer 280 maisons pendant une année. Il en est aussi résulté une diminution de 159 tonnes des émissions de gaz à effet de serre.

### ■ Solutions de conférence

Les membres de l'équipe ont tenu plus de 1,1 million de téléconférences en 2011 et, en outre, ont eu recours à la webconférence et à la vidéoconférence pour éviter d'avoir à se déplacer. Nous avons ainsi réduit le coût des déplacements et diminué d'environ 2 300 tonnes les émissions de gaz à effet de serre durant l'année.



### ■ Facturation électronique

Nous avons produit 22,6 % de nos factures par voie électronique en 2011, soit une hausse de 6,9 points de pourcentage (43,9 %) par rapport à 2010. En réduisant l'utilisation du papier, nous avons préservé environ 33 000 arbres et évité l'émission de quelque 4 100 tonnes de gaz à effet de serre. Nos autres factures ont été imprimées sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). Nous continuerons de promouvoir la facturation sans papier de plusieurs façons, notamment en inscrivant automatiquement les nouveaux clients à la facturation électronique et en facturant des frais aux nouveaux clients qui tiennent encore à recevoir une facture sur papier. Notre objectif de 2012 est de hausser la proportion des factures électroniques à 28,4 % de toutes les factures produites par Bell.

#### FACTURES ÉLECTRONIQUES

	2011	2010 *	2009 *
% du total des factures	22,6 %	15,7 %	15,0 %

\* Note : Les résultats de 2009 et de 2010 ont été ajustés pour tenir compte de la méthodologie actuelle de calcul du volume de factures électroniques.

### ■ Télétravail

Nous avons équipé plus de 22 000 membres de l'équipe pour travailler à l'extérieur du bureau certains jours ou en tout temps. Jusqu'à 20 000 tonnes d'émissions de gaz à effet de serre sont ainsi évitées, et la réduction des déplacements entre le domicile et le bureau atteint quelque 110 millions de kilomètres chaque année. Le télétravail rend aussi notre entreprise plus résiliente en permettant un accès à distance lors de toute situation d'urgence éventuelle.

# RÉUTILISATION ET RECYCLAGE

## RÉCUPÉRATION GLOBALE

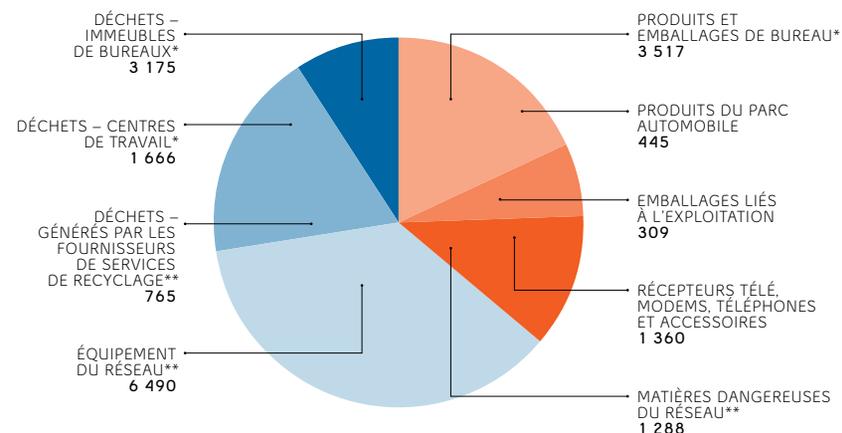
Pour réduire le plus possible la quantité de déchets que nous produisons, nous menons plusieurs programmes qui visent à réduire, à recycler ou à utiliser comme substituts de combustibles fossiles les produits et matières que nous utilisons dans l'exploitation de notre entreprise.

Ce diagramme illustre les principales catégories de matières résiduelles de Bell :

### MATIÈRES RÉSIDUELLES DE BELL

(tonnes)

TAUX DE RÉCUPÉRATION DE 70,5 %



\* La quantité recueillie est une estimation fondée sur le volume des conteneurs et la fréquence des collectes.

\*\* Éléments qui entrent dans le calcul du « taux de récupération du réseau ».

Nous estimons que 70,5 % de nos matières sont détournées des sites d'enfouissement. Il s'agit d'une évaluation prudente, car la quantité des déchets recueillis dans nos immeubles de bureaux et nos centres de travail a été estimée en fonction du volume des conteneurs, aux niveaux maximums.

Notre objectif pour 2012 est d'accroître le nombre de vérifications des déchets et d'obtenir une évaluation précise de leur volume global. Cela nous permettrait d'utiliser le « taux global de récupération des déchets » comme indicateur clé de performance, avec l'objectif d'atteindre 75 % en 2016.



## EXPLOITATION DU RÉSEAU

Notre indicateur clé actuel est le taux de récupération des matières résiduelles du réseau de télécommunications, par exemple les câbles et poteaux de téléphone, matières pour lesquelles nous avons des données pondérées et vérifiées.

En 2011, Bell a recueilli 8 543 tonnes de matières provenant de son exploitation du réseau. De ce total, nous avons réutilisé 7 778 tonnes (91,0 %). Ces matières ont été vendues, reconditionnées, recyclées ou utilisées comme substitut de combustible fossile. Il s'agit d'une hausse de 0,9 % par rapport à 2010, principalement attribuable à une augmentation du recyclage des câbles et de l'équipement de télécommunications.



Des étudiants du CFER remettent à neuf des équipements terminaux qui seront réutilisés dans notre réseau résidentiel sur fil.

## MATIÈRES RÉSIDUELLES DU RÉSEAU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

(tonnes)

	2011	2010 **	2009 **
Récupérées* – équipement du réseau	6 490	5 351	4 787
Récupérées* – matières dangereuses du réseau	1 288	1 693	956
Déchets – générés par les fournisseurs de services de recyclage	765	769	790
<b>COLLECTE TOTALE</b>	<b>8 543</b>	7 813	6 533
Taux de récupération* (%)	<b>91,0 %</b>	90,2 %	87,9 %

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

\*\* Les résultats de 2009 et de 2010 ont été ajustés afin de tenir compte des résultats du programme de réutilisation visant l'équipement de commutation et de transmission, les tourets de câble, les filtres à air, les unités enfichables et les terminaux.

Notre programme comprend la remise à neuf et la réutilisation de divers équipements utilisés dans notre exploitation du réseau, p. ex. filtres à air, terminaux, tourets de bois et cartes de circuit – un total de 581 tonnes en 2011.

Nous soutenons le Centre de formation en entreprise et récupération (CFER), une école qui offre de la formation en recyclage à des jeunes n'ayant pas de diplôme d'études secondaires. Le CFER recueille et trie les matières recyclables produites par 14 de nos centres de travail au Québec, et la diversité des travaux exécutés par les étudiants leur offre une excellente préparation pour des emplois permanents.

## EXPLOITATION DES BUREAUX

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, l'aluminium et les matières organiques.

En 2011, nous avons réutilisé et recyclé 3 571 tonnes de matières, y compris 162 tonnes d'ordinateurs et de périphériques, et 147 tonnes de cartouches de toner. Les efforts ont également permis d'économiser 1 767 tonnes de papier, l'équivalent de 33 000 arbres.

Nos programmes comprennent des dons à divers organismes :

- En 2011, Bell a fait don de 58,8 tonnes de mobilier inutilisé, d'une valeur estimative de 77 000 \$, à plusieurs organismes de bienfaisance.
- Bell soutient les programmes Ordinateurs pour les écoles en donnant des ordinateurs usagés aux écoles primaires et secondaires, et à divers organismes à but non lucratif. En 2011, nous avons fait don de 7 565 ordinateurs usagés, portant le total de nos dons des dernières années à au-delà de 56 500 ordinateurs, 13 600 moniteurs et 3 850 imprimantes.



## PARC AUTOMOBILE

Bell est fière de déployer des véhicules plus écoénergétiques et de promouvoir les comportements d'écoconduite et la réduction de la marche au ralenti des moteurs grâce au Défi éco-équipe. Nous incluons divers éléments des véhicules du parc automobile de Bell dans notre processus de collecte, depuis les pneus, batteries, huiles et filtres usagés jusqu'aux pare-brise, liquides de nettoyage de pièces automobiles, antigels de moteur et solvants de nettoyage des freins.

En 2011, nous avons recueilli 445 tonnes de matières résiduelles à recycler.



## PRODUITS DES CLIENTS

Bell a été la première entreprise à établir un programme de collecte à l'échelle du Canada pour la réutilisation et le recyclage des téléphones mobiles.

En 2011, nous avons accru le nombre de points de collecte en introduisant le programme dans les magasins La Source partout au pays.

Nous avons atteint notre objectif en récupérant 186 823 téléphones.

Depuis 2003, le nombre d'appareils recueillis s'élève à 1 065 304\*.

En 2011, nous avons aussi recueilli le matériel suivant à des fins de réutilisation ou de recyclage :

- 8,6 tonnes de piles et accessoires
- 510 300 modems (285 tonnes)
- 418 400 récepteurs de télévision (1 528 tonnes)

Plus d'information sur notre [programme le Bac Bell](#).

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

## AUTRES PROGRAMMES ENVIRONNEMENTAUX

Depuis plus de 20 ans, nous mettons en œuvre et maintenons une multitude d'autres programmes visant à réduire les répercussions environnementales de nos activités. En voici quelques exemples.

### EAU

De l'eau est utilisée par les membres de l'équipe pour boire et à des fins sanitaires, pour des travaux paysagers et, à certains endroits, pour laver les véhicules de l'entreprise et refroidir l'air dans nos immeubles. Nous sommes conscients de l'importance d'utiliser l'eau de façon responsable, et nous avons déployé des initiatives d'économie de l'eau sur nos campus. Notons entre autres des robinets et toilettes à débit réduit, et des aménagements paysagers ne nécessitant pas d'irrigation.

En 2011, nous avons effectué une analyse détaillée de notre consommation d'eau dans les 1 533 immeubles occupés par Bell. L'analyse nous a permis d'estimer la consommation d'eau totale à environ 1,2 million de litres par année et de cibler des immeubles particuliers pouvant faire l'objet d'une amélioration.

Dans notre réseau de télécommunications souterrain, nous prenons plusieurs mesures pour empêcher le rejet d'effluents de puits d'accès ayant pu être contaminés par des déversements accidentels de tiers ou des sources non ponctuelles comme le ruissellement des rues. Voici des exemples de ces mesures : formation des membres de l'équipe sur les méthodes appropriées de pompage; recours à des fournisseurs accrédités et autorisés pour pomper les effluents contaminés des puits d'accès, en retirer les sédiments et éliminer ces derniers de façon appropriée; 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; poursuite de l'installation de couvercles de puits d'accès scellés pour limiter l'infiltration d'eau et de sédiments.

### APPARENCE VISUELLE



**Bell a installé une de ces tours déguisées en 2011 et d'autres au début de 2012. Les tours-arbres sont hautes de 25 à 29 mètres et sont positionnées de manière à s'intégrer à la végétation existante.**

Nous collaborons avec les entreprises de services publics pour partager des infrastructures et réduire l'encombrement. Nous innovons également dans le but de réduire le plus possible les obstructions visuelles, en lançant par exemple un projet pilote d'installation de tours cellulaires ayant l'allure de conifères.

Bell a installé une de ces tours déguisées en 2011 et d'autres au début de 2012. Les tours-arbres sont hautes de 25 à 29 mètres et sont positionnées de manière à s'intégrer à la végétation existante. L'initiative de Bell constitue la première utilisation au Canada de tours en forme de pins. Nous prévoyons installer 22 de ces tours dans des communautés comme Muskoka et la région de la baie Georgienne en Ontario.

## 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 et nous prenons des mesures d'atténuation pour réduire le plus possible les incidences éventuelles sur les habitats fauniques, la flore et les communautés, et nous obtenons les approbations réglementaires requises. Cela comprend des projets dans des milieux écologiquement fragiles, notamment des milieux humides, des plans d'eau, des parcs nationaux et provinciaux, et des réserves des Premières Nations. Par exemple, nous évitons d'utiliser des poteaux de bois traité dans les zones naturelles fragiles.

## ÉVALUATIONS ENVIRONNEMENTALES DE SITES

Nous réalisons au besoin des évaluations environnementales de sites et des projets de restauration pour réduire la contamination du sol et de l'eau, atténuant ainsi les risques pour l'environnement. Ces évaluations sont menées dans le cadre de transactions immobilières, lorsqu'une contamination est découverte ou à l'issue d'une activité opérationnelle susceptible d'avoir contaminé un site.

## RÉSERVOIRS DE PRODUITS PÉTROLIERS

Bell possède 2 233 réservoirs de produits pétroliers qui renferment le combustible permettant de chauffer les immeubles et de faire fonctionner les génératrices de secours pour ses équipements de télécommunications. De ce total de réservoirs, 89 % sont hors sol, 11 % sont souterrains, et tous sont équipés de dispositifs de prévention des déversements et de systèmes de détection des fuites.

Nous gérons et surveillons rigoureusement nos réservoirs de produits pétroliers et l'équipement connexe afin d'en maintenir l'intégrité et de prévenir des déversements accidentels. Des vérifications de conformité sont menées selon les exigences de la réglementation, ou au moins une fois par année.

Les réservoirs de produits pétroliers de Bell n'ont connu aucun déversement important en 2011.

## SUBSTANCES APPAUVRISANT LA COUCHE D'OZONE

Nous modernisons et nous surveillons nos systèmes de réfrigération et de lutte contre les incendies afin de réduire la possibilité de rejets de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO). Parmi de nombreux facteurs, le programme tient compte de la durée de vie des équipements, de la fréquence des fuites, des tendances, des causes profondes et de la fréquence des réparations. En 2011, nous avons mesuré une réduction de 16 % de la quantité des rejets de SACO.

## INCIDENTS ENVIRONNEMENTAUX

Notre processus, qui fonctionne 24 heures sur 24, sept jours sur sept, couvre la signalisation, le contrôle et la correction de tous les incidents environnementaux, y compris les préoccupations des tiers et les inspections gouvernementales. Nous accordons une grande importance à la gestion des incidents et à la correction des causes profondes des problèmes. Nous demandons aux membres de l'équipe de signaler tous les incidents, peu importe la quantité déversée ou le degré d'impact, que l'incident ait lieu dans nos emplacements ou à l'extérieur.

En 2011, nous avons eu :

- six avis d'infractions environnementales qui étaient d'ordre administratif, et une infraction environnementale ayant entraîné une amende de 1 473 \$ du ministère des Ressources naturelles pour une taille d'arbres non autorisée dans le cadre d'un projet du réseau
- 353 déversements et émissions signalés par nos employés (88 % associés à des fuites de substances appauvrissant la couche d'ozone provenant d'appareils de refroidissement); de ces derniers, 270 (65 %) étaient inférieurs aux seuils de déclaration gouvernementaux
- 13 problèmes signalés par des tiers

Il n'y a eu aucun incident environnemental ou infraction important.

## FORMATION ENVIRONNEMENTALE

Le fondement des initiatives environnementales de Bell est la sensibilisation et la formation que nous offrons aux membres de l'équipe sur la façon dont l'entreprise gère proactivement son impact sur l'environnement. Plus de 8 300 membres de l'équipe ont reçu une telle formation en 2011, ce qui représente un total de plus de 13 900 heures.

# NOS EFFECTIFS



Causons  
d'un milieu  
de travail  
stimulant

- Milieu de travail
- Le meilleur endroit où travailler
- Engagement des employés

## MILIEU DE TRAVAIL

Consciente du fait qu'une réussite soutenue dépend de son équipe, Bell met tout en œuvre pour offrir un milieu de travail qui assure la santé et la sécurité des membres de l'équipe et leur permet de contribuer à la croissance de l'entreprise dans toute la mesure de leurs moyens.

Ces efforts comprennent une observation stricte des normes de sécurité, d'équité et de diversité en milieu de travail, l'utilisation créative d'environnements de bureau qui favorisent la collaboration et la productivité, et des politiques de rémunération concurrentielles qui récompensent les réalisations et reconnaissent les efforts exceptionnels.

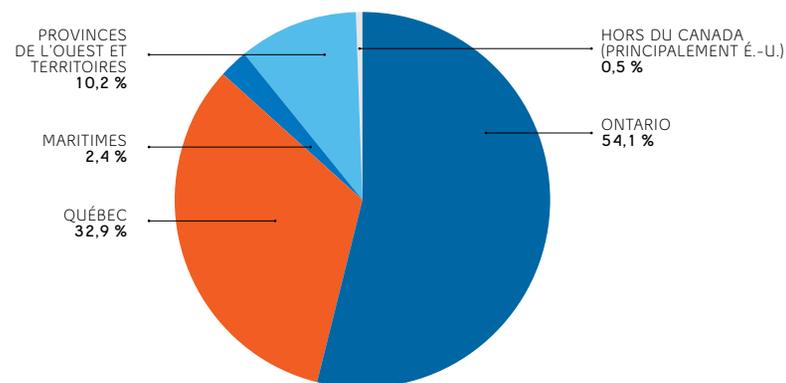
Bell comptait 48 550 membres de l'équipe à la fin de 2011 (ce nombre n'inclut pas notre société partenaire Bell Aliant). La hausse par rapport à 2010 est due à l'acquisition de CTV, qui fait maintenant partie de Bell Média, et à l'augmentation de nos effectifs des services extérieurs pour soutenir les expansions de la fibre large bande, les installations de Bell Télé Fibe et les initiatives de qualité du service.

Les membres de l'équipe sont principalement situés au Québec, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique.

### NOS EFFECTIFS

	2011	2010	2009
Nombre d'employés en fin d'année (en milliers)	48,6	42,9	42,8
Employés syndiqués à Bell (%)	43	42	42
Taux de roulement volontaire (%)	11	10	10

### NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR PROVINCE



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 diversité.

**COMPOSITION DE L'EFFECTIF<sup>1</sup>**  
(%)

	2011	2010	2009
Femmes	42,5	43,4	44,1
Hommes	57,5	56,6	55,9
Autochtones	1,0	1,0	1,0
Personnes handicapées	1,4	1,4	1,5
Membres des minorités visibles	16,3	15,9	16,4

**HAUTE DIRECTION<sup>1,2</sup>**  
(%)

	2011	2010	2009
Femmes	21,9	18,2	20,0
Hommes	78,1	81,8	80,0
Autochtones	0,9	–	–
Personnes handicapées	0,9	0,8	0,9
Membres des minorités visibles	3,5	4,1	4,3

1 Les résultats comprennent Bell Canada, Bell Mobilité, Bell Télé et BCE Inc., et sont 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.

2 Vice-présidents et postes supérieurs.

## LE MEILLEUR ENDROIT OÙ TRAVAILLER

Travailler chez Bell, c'est se joindre à une entreprise dynamique déterminée à atteindre un objectif : être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Nous prôtons une culture de haute performance où les membres de l'équipe sont créatifs, passionnés par ce qu'ils font et fortement motivés à produire des résultats exceptionnels. Les membres de l'équipe Bell s'efforcent constamment de déployer des initiatives d'affaires qui produisent des avantages stratégiques et concurrentiels.

### NOTRE CODE DE CONDUITE

Dans nos activités quotidiennes, une multitude d'enjeux peuvent survenir. Quand ceux-ci se présentent, l'une de nos responsabilités fondamentales est de les gérer de façon adéquate. Il peut s'agir, par exemple, de prévenir les conflits d'intérêts, de protéger les biens de l'entreprise, de protéger les renseignements personnels et la confidentialité, de traiter les clients, les partenaires d'affaires, les membres de l'équipe et les concurrents avec respect et honnêteté, de promouvoir un milieu de travail diversifié et sécuritaire, et de protéger l'environnement. C'est pourquoi nous jugeons extrêmement important que chaque membre de l'équipe prenne un engagement personnel envers le Code de conduite de Bell.

Tous les nouveaux membres de l'équipe Bell sont tenus de lire le Code et de suivre une séance obligatoire de formation en ligne à ce sujet dans les sept jours suivant la date de leur embauche. De plus, tous les membres de l'équipe doivent passer le Code en revue chaque année et déclarer tout conflit d'intérêts.

## DROITS DE LA PERSONNE, ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DIVERSITÉ

Bell se conforme aux exigences d'équité en matière d'emploi et soumet des rapports annuels à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), comme l'exige la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Bell évalue et revoit continuellement ses politiques et ses pratiques pour soutenir les objectifs de son programme d'équité en matière d'emploi.

La diversité à Bell se définit comme le respect inébranlable de la spécificité de chacun. La culture, l'origine ethnique, le sexe, l'âge, la religion, la déficience, l'orientation sexuelle, la formation et l'expérience ne sont que quelques-unes des facettes de la diversité. Un effectif diversifié, représentatif de notre clientèle, nous aide à mieux servir nos clients tout en permettant à nous tous, à Bell, d'enrichir nos relations professionnelles dans notre milieu de travail.

Les membres de l'équipe Bell sont actifs dans divers forums qui favorisent la diversité. Notons en particulier les forums suivants :

- **Les femmes chez Bell** – Créé en 2007, le programme Les femmes chez Bell est une vaste initiative communautaire de collaboration qui soutient le perfectionnement de nos femmes leaders et favorise leur visibilité à Bell et dans le milieu des affaires. Nous sommes résolus à aider les femmes à atteindre leur plein potentiel et à percevoir Bell comme le meilleur endroit où travailler.
- **Groupe d'affinité LGBT** – Établi en 2009, le groupe d'affinité pour lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT) de Bell a créé un réseau de soutien ouvert pour aider à éliminer les obstacles et les craintes en matière d'orientation et d'identification sexuelles. Le programme offre du soutien aux employés LGBT par un mentorat informel et des occasions de réseautage au sein de la communauté LGBT à Bell et dans la population en général. Les participants à ces groupes de ressources profitent de possibilités de réseautage, d'apprentissage, de développement et de mentorat.

- Northwestel a été reconnue en 2011 et en 2012 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'est démarquée par ses efforts de recrutement et de maintien en poste d'employés autochtones dans l'ensemble de son territoire d'exploitation.



Les meilleurs  
employeurs pour  
la diversité **2011**

COMMANDITAIRE:

BMO  Groupe financier

## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES EMPLOYÉS

Bell a une très bonne réputation en matière de protection des renseignements personnels de ses employés comme de ses clients. Nous avons en place depuis longtemps des directives claires qui respectent et surpassent les normes gouvernementales afin de gérer l'accès à ces renseignements et à les protéger. Ces directives sont énoncées dans la politique de confidentialité et le code de protection des renseignements personnels de Bell.

Le site Web de Bell sur la confidentialité fournit aux membres de l'équipe des renseignements utiles sur leur droit à la vie privée, la définition de renseignements personnels, le contexte juridique et la façon d'accéder à leurs renseignements personnels. Les membres de l'équipe peuvent aussi poser des questions et obtenir rapidement une réponse de la part du coordonnateur de la protection des renseignements personnels.

## SANTÉ, SÉCURITÉ ET MIEUX-ÊTRE

Bell tient à s'assurer que des politiques et des pratiques efficaces sont mises en œuvre pour protéger les membres de l'équipe, les contractuels, les clients et le public.

- En plus d'offrir au-delà de 100 séances d'information animées par des superviseurs, Bell propose plus de 40 cours formels sur la santé et la sécurité par l'entremise du Centre de carrière et développement. Ces cours comprennent notamment : la prévention des accidents, les premiers soins, la conduite défensive, l'accès aux espaces clos, l'ergonomie et la santé mentale au travail. Plus de 40 000 heures de cours formels sur la santé et la sécurité ont été données en 2011.
- En 2011, Bell a investi dans la formation de plus de 3 000 leaders et a lancé un programme de formation en ligne sur la santé mentale pour tous les membres de l'équipe. De nombreux événements ont aussi été organisés pour sensibiliser les employés à l'enjeu de la santé mentale, notamment des conférences, des dîners-causeries et des kiosques d'information. D'autres détails sur ces initiatives sont présentés dans la section du présent rapport portant sur la santé mentale.
- En 2011, Bell a fourni au-delà de 12 600 heures de formation sur la sûreté à plus de 29 400 membres de l'équipe. Ces cours, offerts 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 également lancé un cours obligatoire en ligne sur la préparation aux situations d'urgence, appelé *Soyez prêts*, à l'intention de tous les membres de l'équipe Bell.
- En appui à l'introduction de la politique de Bell sur la prévention de la violence au travail, 23 500 membres de l'équipe ont suivi une formation en 2011 afin de mieux comprendre leur rôle et les processus qui contribuent au maintien d'un milieu de travail sécuritaire.
- 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 sont adéquatement formés afin de réduire le plus possible la possibilité de blessures lorsqu'ils effectuent des travaux, notamment dans des puits d'accès ou en hauteur.

Les coûts des accidents du travail et des maladies professionnelles (paiements faits par Bell aux commissions de la santé et de la sécurité dans diverses provinces et paiements versés directement aux employés) ont représenté 0,39 % de la masse salariale en 2011. Bien que ce résultat soit légèrement supérieur à celui de 2010, le taux est essentiellement stable depuis 2009 et demeure sous le seuil visé de 0,4 % de la masse salariale.

### COÛTS DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES PROFESSIONNELLES

	2011	2010	2009
% de la masse salariale*	0,39	0,38	0,37

\* La masse salariale inclut les salaires de base, les primes et les avantages sociaux imposables jusqu'à un pourcentage maximal des gains admissibles. Les données excluent Expertech et Bell Solutions techniques.

En 2012, notre objectif de santé et de sécurité sera de faire évoluer le système de gestion intégré de Bell pour l'harmoniser davantage avec les meilleures pratiques en matière de santé et de sécurité.

Bell offre un programme complet de mieux-être qui vise à fournir aux employés des ressources qui les aideront à choisir des modes de vie sains.

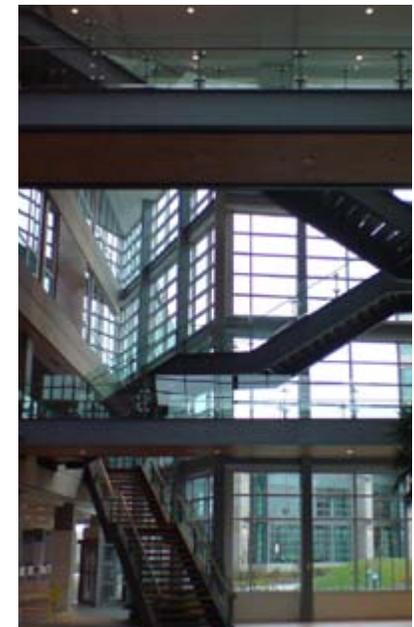
- Nous offrons une assistance professionnelle, au moment approprié, pour favoriser le bien-être des membres de l'équipe et de leur famille, et pour les aider à gérer des problèmes personnels liés au travail, à la santé ou à la vie familiale. En 2011, plus de 60 séminaires sur le mieux-être ont été offerts aux membres de l'équipe Bell, qui ont ainsi pu obtenir une précieuse information à l'appui de leur santé et de leur bien-être.
- Consciente en outre de l'importance pour ses employés d'être en bonne forme physique, Bell a négocié des ententes avantageuses avec plusieurs centres de conditionnement physique au Québec, en Ontario et dans l'Ouest du Canada. Par ailleurs, certains immeubles de Bell sont dotés de centres d'entraînement qui offrent aux membres de l'équipe un abonnement gratuit ou à tarif réduit.

## LA VIE AU CAMPUS

Les membres de l'équipe Bell travaillent pour une bonne part à l'un ou l'autre des deux campus principaux de l'entreprise, l'un à Montréal – notre siège social – sur l'Île-des-Sœurs à Verdun, juste à l'extérieur du centre-ville de Montréal, et l'autre à Mississauga, en Ontario. Ces campus offrent aux membres de l'équipe des installations de pointe, respectueuses de l'environnement, qui maximisent leur productivité.

La conception des deux campus tient compte de l'évolution de la nature de l'effectif ainsi que du besoin croissant de collaboration multidisciplinaire et d'accès à l'information en tout lieu sur le site. Les campus incluent donc de multiples salles de réunion, notamment des salles à accès immédiat pour des consultations impromptues, et des zones communes où de grands groupes multidisciplinaires peuvent se réunir. On y trouve également beaucoup de services comme de vastes aires de restauration offrant les choix de services les plus populaires, des centres d'entraînement, des aménagements extérieurs, des services bancaires, une garderie et même un lave-auto, tous ces services contribuant à l'équilibre travail-vie personnelle des membres de l'équipe Bell.

Les campus sont de conception améliorée par rapport aux bureaux traditionnels : ils offrent beaucoup de lumière naturelle, sous l'inspiration des normes européennes sur le droit à la lumière, ainsi que des murs végétalisés. Les immeubles sont des modèles environnementaux et sont certifiés LEED, ce qui signifie qu'ils répondent à des normes de responsabilité environnementale reconnues à l'échelle internationale dans des domaines comme la durabilité du site, la conservation de l'eau et de l'énergie, l'utilisation durable des matériaux et des ressources, et la qualité des aménagements intérieurs.



## ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

### MESURE DE L'ENGAGEMENT

Bell évalue l'état de son effectif par l'entremise du Sondage de l'équipe Bell, qui mesure la perception des membres de l'équipe à l'égard de leur emploi, de leur service et de l'entreprise dans son ensemble.

La participation au sondage est importante pour Bell, car elle permet de produire une mesure statistique de l'engagement à l'échelle de l'organisation. Les résultats peuvent être analysés selon diverses catégories démographiques, notamment par groupe hiérarchique, région et service. La direction de Bell prend les résultats du sondage très au sérieux, utilisant les données pour apporter diverses améliorations à l'environnement de travail ou inciter des conversations avec les employés afin de mieux comprendre leur rétroaction.

Le plus récent sondage à l'échelle de Bell a été réalisé à l'automne 2010. Le résultat global a été de 66 %, une hausse de quatre points de pourcentage par rapport à 2009. Un nouveau sondage a été mené au printemps 2012.

### ENGAGEMENT AUPRÈS DES SYNDICATS

Environ 43 % des employés de Bell sont représentés par des syndicats et sont visés par des conventions collectives.

Au cours des processus de négociations, des enjeux pertinents sont examinés par les représentants de la direction et des syndicats. En outre, des comités sont établis pour surveiller les progrès accomplis dans des domaines particuliers, par exemple les programmes d'encouragement à la vente. Parfois, des comités spéciaux sont créés pour l'exécution de mandats particuliers, par exemple sur la question des avantages sociaux à la retraite.

En 2011, nous avons signé sept conventions collectives couvrant 5 547 membres de l'équipe. Les détails de ces conventions sont fournis dans la [Notice annuelle 2011 de BCE](#).

### RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

La rémunération globale comprend le salaire de base, les primes d'encouragement et les avantages sociaux. Le salaire de base constitue la plus grande partie de la rémunération globale d'un membre de l'équipe. Les programmes d'encouragement sont liés à la réussite de l'entreprise, mais tiennent compte également des réalisations individuelles.

Bell récompense les réalisations par divers programmes d'encouragement. La plupart des cadres, des non-cadres et des membres du Personnel de bureau et groupe connexe représentés par le SCEP sont admissibles au Programme de rémunération incitative (PRI). Le PRI est une importante composante de la rémunération, qui donne aux membres de l'équipe la possibilité d'influer sur les résultats au moyen d'objectifs individuels qui soutiennent les activités de leur unité d'affaires. Le programme mesure le rendement personnel séparément du rendement global de l'entreprise, ce qui permet aux grands performants de recevoir la prime la plus élevée possible en fonction de solides résultats personnels.

Bell offre le programme d'avantages sociaux Omniflex, qui donne aux membres de l'équipe la possibilité de choisir l'assurance maladie, l'assurance vie et l'assurance contre les accidents qui conviennent le mieux à leurs besoins, et également d'acheter des jours de vacances supplémentaires. Nous offrons divers régimes qui incitent et aident les employés à accumuler des économies pendant les années où ils travaillent, notamment un régime enregistré de retraite de l'employeur, un REER collectif et un régime d'achat d'actions. Bell offre aussi des indemnités d'incapacité et divers autres programmes d'avantages tels que des réductions sur les produits et services de Bell.

Bell a fait des contributions spéciales volontaires à son régime de retraite à prestations déterminées, de 500 millions \$ en 2009 et de 750 millions \$ chaque année en 2010 et en 2011. Ces contributions accroissent la sécurité des prestations de retraite pour tous les employés et retraités visés par le régime, renforcent notre profil de crédit et améliorent nos flux de trésorerie.

## RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS

Bell offre une reconnaissance des réalisations et des réussites exceptionnelles à trois niveaux :

- **Reconnaissance locale** – Les unités d'affaires parrainent des programmes qui visent à reconnaître les réalisations quotidiennes dans les différents services et groupes de travail. Les récompenses types comprennent des chèques-cadeaux, des billets de cinéma et des cartes de remerciement.
- **Reconnaissance à l'échelle de l'unité d'affaires** – Chaque unité d'affaires a un programme de reconnaissance officiel et décerne des prix chaque trimestre. Les gagnants sont choisis par un comité de reconnaissance dont les membres occupent des fonctions à tous les niveaux de l'unité d'affaires.
- **Prix Bravo** – Les chefs des unités d'affaires soumettent les candidatures de leurs meilleurs collaborateurs pour un prix Bravo, la reconnaissance la plus élevée offerte par Bell. Les lauréats sont invités à participer au Gala annuel des prix Bravo, où ils sont personnellement félicités par George Cope, président et chef de la direction, et reçoivent un prix en argent et un trophée. En 2011, 47 membres de l'équipe individuels et 114 membres appartenant à 28 équipes différentes ont mérité un prix Bravo.

prix  
bravo  
awards **B**

## RECONNAISSANCE DES ANNÉES DE SERVICE

Bell accorde beaucoup d'importance à l'engagement et à la loyauté des membres de l'équipe. Le Programme de reconnaissance des années de service a pour but de célébrer leurs anniversaires de service marquants.

## FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Bell a investi plus de 17 millions \$ dans la formation en 2011 par l'intermédiaire de son Centre de carrière et développement. Les employés ont suivi 253 000 heures de formation, soit en ligne, soit dans le cadre de séances face à face, aussi bien sur des aspects techniques propres à un poste que sur des compétences plus générales pour faire progresser leur carrière, comme le leadership. Cela correspond à une moyenne de 7,8 heures par membre de l'équipe.

Des occasions d'apprentissage sont offertes par divers canaux, notamment le Centre de carrière et développement de Bell, où des milliers de cours en ligne gratuits sont offerts sur de multiples sujets, depuis la gestion du temps, l'équilibre travail-vie personnelle et les techniques de communications jusqu'à la certification technique, la gestion de projets et les applications de bureautique. De plus, les solutions d'apprentissage de Bell comprennent des milliers de livres en ligne portant sur une grande variété de sujets d'affaires.



### Développement du leadership

Les membres de l'équipe ont accès à notre programme de développement du leadership – une combinaison d'occasions d'apprentissage, en ligne ou sous forme de séances face à face, qui sont ajustées aux types de talents nécessaires pour soutenir la croissance et la réussite futures de Bell. L'apprentissage est axé sur des sujets comme la communication efficace, l'exécution, le leadership des personnes et le sens des affaires.

En 2011, notre équipe de direction s'est de nouveau concentrée sur l'offre de formation aux employés dans des domaines clés de l'entreprise. Nous avons tenu 165 séances d'apprentissage animées par des dirigeants, qui ont touché 3 600 participants. En 2012, Bell continuera de renforcer et de développer son programme de développement du leadership pour soutenir les besoins d'apprentissage uniques des membres de l'équipe.

### Prochaine génération de talents

Bell investit dans ses hauts dirigeants de l'avenir. Nous identifions de façon rigoureuse les cadres supérieurs à potentiel élevé et nous leur proposons diverses expériences de perfectionnement, p. ex. conseils sur la carrière, services de coaching ainsi que formation et développement ciblés. Parfois, nous offrons l'accès à une série de séances de formation d'une journée qui sont coparrainées par notre équipe de haute direction afin de développer le sens des affaires autour d'un sujet qui touche la stratégie globale de Bell. À la fin de 2011, près de neuf chefs divisionnaires de la prochaine génération sur dix (88 %) étaient actifs dans ce programme.

De plus, nous investissons à la fois dans des programmes de développement offerts par l'entreprise et axés sur l'accroissement des compétences et l'engagement, et dans des programmes externes de formation des hauts dirigeants, comme les MBA pour cadres ou d'autres programmes intensifs de perfectionnement et de réseautage.



# ÉCONOMIE

## PARTICIPATION ACTIVE À L'ÉCONOMIE CANADIENNE

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 \$)

	2011	2010	2009
Produits opérationnels	17 133	15 669	15 020
Charges opérationnelles	10 821	9 568	9 301
Dépenses d'investissement	2 683	2 463	2 390

## RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

En 2011, BCE s'est classée deuxième dans la liste des 100 premières entreprises canadiennes investissant le plus en recherche et développement. La liste se fonde sur les dépenses de R et D des entreprises en 2010, année au cours de laquelle BCE a dépensé 821 millions \$ en R et D, soit une hausse de 1,8 % par rapport à 2009.



Consultez [www.researchinfosource.com](http://www.researchinfosource.com).

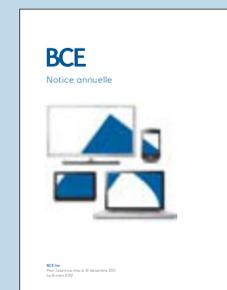
Pour des renseignements additionnels sur Bell Canada, voir le **Rapport annuel 2011 de BCE Inc.**, la **Notice annuelle 2011** et l'**Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2012 et circulaire de procuration de la direction**.



Rapport annuel



Circulaire de procuration



Notice annuelle

# PROFIL DU RAPPORT

## FORMAT

Dans la foulée de nos efforts visant à réduire notre empreinte carbone, ce rapport est offert 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<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011. Sauf indication contraire, les renseignements étaient valides en date du 31 décembre 2011.

Les données contenues dans le présent rapport s'appliquent à Bell Canada seulement. Le rapport exclut Bell Aliant, CTV et La Source, à moins d'indication contraire.

Les données relatives à Bell Aliant sont disponibles à l'adresse [bellaliant.ca](http://bellaliant.ca).

## CONTENU

Ce 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 accessible 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 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. [Lire la déclaration d'évaluation.](#)

Les émissions de gaz à effet de serre ont été vérifiées par Enviro-accès, une agence d'évaluation indépendante. [Lire 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 liées à nos objectifs de 2012, 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 14 mars 2012, le rapport de gestion annuel 2011 de BCE daté du 14 mars 2012 tel que mis à jour dans le rapport de gestion de BCE du premier trimestre de 2012 daté du 3 mai 2012 et le communiqué de presse de BCE daté du 3 mai 2012 annonçant ses résultats financiers pour le premier trimestre de 2012, tous ces documents étant déposés auprès des commissions canadiennes des valeurs mobilières appropriées et de la U.S. Securities and Exchange Commission, et étant également accessibles sur le site Web de BCE.

Les déclarations prospectives faites dans ce rapport représentent les attentes de BCE en date du 29 juin 2012 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](mailto:bcecomms@bce.ca)

### AUTRES INFORMATIONS

Visitez [bell.ca/responsabilite](http://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 et Fibe sont des marques de commerce de Bell Canada. CTV est une marque de commerce de Bell Média inc. 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.

GRI est une marque de commerce de Stichting Global Reporting Initiative. L'emblème du Pacte mondial des Nations Unies (colour) est une marque de commerce de The 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. GovernanceMetrics International est une marque de commerce de Governance Holdings Co. BSI Registered & Heart Design est une marque de commerce de British Standards Institution. LEED est une marque de commerce de U.S. Green Building Council. Carbon Disclosure Project est une marque de commerce de Carbon Disclosure Project. BOMA BEST & Design est une marque de commerce de The Building Owners and Managers Association of Canada Inc. CAMH est une marque de commerce du Centre de toxicomanie et de santé mentale. AFP Association of Fundraising Professionals & Design est une marque de commerce de Association of Fundraising Professions. United Way est une marque de commerce de United Way of Canada/Centraide. La marche pour Jeunesse, J'écoute est une marque de commerce de Jeunesse, J'écoute. ENERGY STAR est une marque de commerce de Environmental Protection Agency. FSC est une marque de commerce de Forest Stewardship Council, A.C. EICC est une marque de commerce de Electronic Industry Citizenship Coalition, Inc. LTE est une marque de commerce de l'Institut européen des normes de télécommunication. Facebook est une marque de commerce de Facebook, Inc. Twitter est une marque de commerce de Twitter, Inc. Cisco est une marque de commerce de Cisco Technology, Inc. CyberTip.ca & Design est une marque de commerce du Centre canadien de protection de l'enfance inc. Golder Associates est une marque de commerce de Golder Associates Corporation.

© 2012 Bell Canada. Tous droits réservés.

