



RAPPORT 2013 SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE



Des membres de la revue musicale Blue Bell Bullets aident à vendre des timbres et des certificats d'épargne de guerre. Ici, Marguerite Runciman place des timbres dans le porte-documents de l'acheteur.

Toujours la même entreprise...

Le Grand Tour de Clara



Rejoignez-vous à Clara Hughes et soutenez la cause de la santé mentale dans votre communauté.

Dans le cadre de son Grand Tour à travers le Canada, Clara Hughes a été accueillie par la « Take a Hike Youth at Risk Foundation » à Hike Ridge, en Colombie-Britannique.



...mais totalement différente.

PERFORMANCE DE 2013 EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

UN APERÇU

L'engagement de **Bell Cause pour la cause** envers la santé mentale a été porté à

67,5 M\$

Plus grande contribution jamais faite par une entreprise à **Jeunesse, J'écoute**

2,5 M\$

Investissements de 3 G\$ pour le déploiement des réseaux large bande

3 G\$

Délai entre la commande du service Internet et l'installation réduit de

75 %

Pourcentage du temps où nous arrivons au rendez-vous à l'heure

98 %

La couverture du service Télé Fibe a atteint plus de 4,3 M de foyers

4,3 M

Vingt-cinq centres d'hébergement de données sécurisés, reliés par des connexions large bande, dans des marchés clés

25

Plus de 4 000 sites Wi-Fi, notamment chez nos partenaires Indigo, McDonald et Tim Hortons

4 000+

Première entreprise de télécommunications du Canada signataire du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU)

1^{re}

L'une des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada selon le classement Maclean's – Sustainability 2013

L'une des 50 premières

Seule entreprise de télécommunications du Canada à figurer dans le peloton de tête du Climate Disclosure Leadership Index 2013 du CDP

1^{re} au Canada

Total de 42 immeubles certifiés BOMA BEST

42

Maintien de la certification **ISO 14001** de notre système de gestion environnementale pour une cinquième année de suite

5^e année

39,1 % des factures produites par Bell étaient électroniques, soit 9,6 points de pourcentage de plus qu'en 2012

39,1 %

Nous avons récupéré 194 955 téléphones mobiles, pour un total de plus de 1,4 M de téléphones depuis 2003

194 955

Au palmarès 2014 des meilleurs employeurs de Montréal de Mediacorp

2^e année de suite

81 % des membres de l'équipe ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell

81 %

Nous avons investi 17,9 M\$ dans la formation des employés

17,9 M\$

DANS CE RAPPORT

PERFORMANCE DE 2013 EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE	1
À PROPOS DE CE RAPPORT	3
QUI NOUS SOMMES	4
MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION	5
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À BELL	7
OBJECTIFS ET RÉSULTATS CLÉS	11
RECONNAISSANCE MONDIALE	13
NOTRE COMMUNAUTÉ	15
L'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause	16
Soutien record pour Jeunesse, J'écoute	19
De l'aide aux communautés en crise	20
Investir dans les communautés	21
Soutien des communautés du nord	22
Investissement de Bell dans les communautés à travers le pays	23
Sécurité des jeunes canadiens en ligne	25
Offrir des ordinateurs aux écoles	26
NOS CLIENTS	27
Fournir un service à la clientèle de qualité	28
Couverture du service	30
Réseau fédérateur de Bell	31
Clients handicapés	32
Continuité des affaires	33
Protéger les clients	34
Produits et services responsables	37
NOTRE ENVIRONNEMENT	39
Engagement envers le leadership en matière d'environnement	40
Parc de véhicules	44
Immeubles	45
Technologies des communications	46
Réutilisation et recyclage	47
Autres programmes environnementaux	51
NOS EFFECTIFS	53
Milieu de travail	54
Diversité et inclusion	56
La santé mentale au travail	58
Développement des employés	60
Autres initiatives en milieu de travail	62
NOTRE CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE	63
Un acteur de premier plan de l'économie canadienne	64
Information financière	65
Recherche et développement	65
MARQUES DE COMMERCE	66

This publication is also
available in English
**2013 CORPORATE
RESPONSIBILITY REPORT**

À PROPOS DE CE RAPPORT

Ce rapport, conjugué à l'information supplémentaire disponible en ligne, résume notre performance de 2013 en matière de développement durable et de responsabilité d'entreprise.

Bell établit son rapport selon la Global Reporting Initiative (GRI), conformément aux indicateurs de base des lignes directrices GRI G4 (quatrième génération) et aux principes du Pacte mondial des Nations Unies (PMNU). Le rapport décrit les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre ces lignes directrices et principes et représente notre « communication sur les progrès réalisés », qui est exigée de toutes les entreprises adhérant au PMNU.

FORMAT

Dans le cadre de notre engagement à réduire notre empreinte carbone, depuis 2007, nous produisons notre rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise uniquement en format PDF. Il est conçu pour se lire facilement sur un écran d'ordinateur normal, ainsi que sur la plupart des lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle. Un document de deux pages sur les faits saillants est également offert en PDF.

PORTÉE DU RAPPORT

Ce rapport vise la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013. À moins d'indication contraire, les données sont valides en date du 31 décembre 2013. Les données contenues dans ce rapport s'appliquent au groupe d'entreprises Bell Canada (à l'exclusion, à moins d'indication contraire, de Bell Aliant Inc. et de ses filiales), collectivement désignées dans le présent rapport par « nous », « l'entreprise », « Bell » ou « Bell Canada ». Les données relatives à Bell Aliant Inc. et à ses filiales (désignées collectivement dans le présent rapport par « Bell Aliant ») sont disponibles à bellaliant.ca. Le présent rapport inclut également Bell Nexxia Corporation (« BCE Nexxia »).¹

CONTENU

Ce rapport traite principalement des enjeux de responsabilité d'entreprise qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui ont une grande incidence sur notre réussite. La section [Responsabilité d'entreprise de notre site Web](#) présente des renseignements généraux sur nos programmes de développement durable et des liens vers certaines politiques, et comprend un index qui dirige les lecteurs vers les indicateurs GRI et les principes du PMNU pertinents.

COLLECTE ET VALIDATION DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport ont été fournis par divers experts en la matière au sein de l'entreprise. Notre groupe Responsabilité d'entreprise et environnement a coordonné la collecte et la validation des données. Les experts en la matière ont fourni et vérifié les données, indiqué les sources d'information et exposé le mode d'établissement des résultats.

Comme nous le mentionnons dans le texte, nous distinguons les chiffres exacts des estimations dans nos rapports. Toutes les données sont exprimées en unités internationales.

¹ BCE Nexxia représente 0,5 % du chiffre d'affaires de BCE. BCE Nexxia a son siège social en Illinois, aux États-Unis. Pour plus d'information, visitez le [site Web](#) de BCE Nexxia.

AVIS CONCERNANT LES DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Certaines déclarations faites dans le présent rapport, y compris, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos perspectives commerciales, nos objectifs, nos plans et nos priorités stratégiques, notamment nos objectifs clés de 2014 en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable, nos plans de déploiement pour les réseaux, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques, constituent des déclarations prospectives. Habituellement, les termes comme *hypothèse*, *but*, *orientation*, *objectif*, *perspective*, *plan*, *stratégie*, *cible* et d'autres expressions semblables, ainsi que les temps et les modes comme le futur et le conditionnel de certains verbes tels que *viser*, *s'attendre à*, *croire*, *prévoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *chercher à* et *aspirer à*, permettent de repérer les déclarations prospectives. Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux dispositions refuges prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine intitulée *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

Les déclarations prospectives, du fait même de leur nature, font l'objet de risques et d'incertitudes intrinsèques et reposent sur plusieurs hypothèses, tant générales que spécifiques, donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives et que nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la réalisation des déclarations prospectives et nous mettons en garde le lecteur contre le risque que représente le fait de s'appuyer sur ces déclarations prospectives. Reportez-vous au rapport de gestion annuel 2013 de BCE, daté du 6 mars 2014 (inclus dans le rapport annuel 2013 de BCE) ainsi qu'au rapport de gestion du premier trimestre 2014 de BCE, daté du 5 mai 2014 et au communiqué de presse daté du 6 mai 2014 annonçant les résultats du premier trimestre de 2014, ces documents étant déposés par BCE auprès des autorités des provinces canadiennes en valeurs mobilières (disponibles à Sedar.com) et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponibles à SEC.gov), pour une description de certains risques et hypothèses qui pourraient faire que les résultats ou événements réels diffèrent sensiblement de nos attentes exprimées ou sous-entendues dans les déclarations prospectives contenues dans le présent rapport. Ces documents sont également disponibles à BCE.ca.

Les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 1^{er} août 2014 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois canadiennes en matière de valeurs mobilières l'exigent, nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à réviser les déclarations prospectives figurant dans le présent rapport, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs, ni pour toute autre raison. Sauf indication contraire de la part de BCE, les déclarations prospectives ne tiennent pas compte de l'effet potentiel d'éléments non récurrents ou d'autres éléments exceptionnels, ni de cessions, de monétisations, de fusions, d'acquisitions, d'autres regroupements d'entreprises ou d'autres transactions qui pourraient être annoncés ou survenir après le 1^{er} août 2014. L'incidence financière de ces transactions, de ces éléments non récurrents ou d'autres éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend des faits particuliers à chacun d'eux. Nous ne pouvons donc décrire de manière significative l'incidence prévue ni la présenter de la même façon que les risques connus touchant nos activités.

Les déclarations prospectives sont présentées dans le présent rapport dans le but d'aider les investisseurs et les autres parties à comprendre, en particulier, certains éléments clés de nos objectifs de 2014 en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable, et à mieux comprendre le contexte dans lequel nous prévoyons exercer nos activités. Le lecteur est donc mis en garde contre le fait que cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

RÉFÉRENCES ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Visitez bce.ca/responsabilite pour accéder aux renseignements suivants :

- [Lettre d'assurance et rapport sommaire des IRC](#)
- [Index du GRI](#)
- [Faits saillants du présent rapport](#)
- [Rapports des années antérieures](#)
- [Rapport 2013 sur les GES](#)

Visitez bce.ca/investisseurs pour consulter :

- [Nos rapports financiers](#)

QUI NOUS SOMMES

Bell est la plus grande entreprise de communications du Canada et offre aux consommateurs et aux entreprises une vaste gamme de services de communications d'une importance cruciale. Pour les consommateurs, ces services comprennent l'accès Internet haute vitesse **Internet Fibe**, les services de télévision **Télé Fibe** et **Télé Satellite**, les services sans fil de **Bell Mobilité inc.** (« Bell Mobilité ») et de **Virgin Mobile Canada** (« Virgin Mobile ») ainsi que les services locaux et interurbains de **Bell Téléphonie**. **Bell Marchés Affaires** offre aux organisations et aux entreprises de toutes tailles des services de réseaux large bande et de technologies de l'information et des communications (TIC). **Bell Média inc.** (« Bell Média ») est la première entreprise canadienne de services multimédias; elle possède des actifs dans les secteurs de la télévision, de la radio et des médias numériques, dont CTV, le réseau de télévision numéro un au Canada, ainsi que les chaînes spécialisées les plus regardées au pays. Par suite de l'acquisition d'Astral Media inc. (« Astral ») en 2013, Bell est également devenue le plus grand exploitant de stations de radio au Canada, un télédiffuseur de premier plan au Québec et le troisième plus grand fournisseur d'espace de publicité extérieure au pays. **La Source (Bell) Électronique Inc.** (« La Source »), filiale en propriété exclusive de Bell, est le plus grand détaillant de produits électroniques au Canada avec plus de 700 points de vente à l'échelle du pays. Bell Canada a son siège social à Montréal (Québec) et est la propriété exclusive de BCE Inc. (TSX, NYSE : BCE).

Bell est la plus grande entreprise de communications du Canada

Pour en savoir plus sur les marques, les produits et les services de Bell, consultez notre [rapport annuel](#), p. 27-30.



MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION

Bonjour,

Bell fait partie de la vie des Canadiens depuis 1880 et tient à demeurer un chef de file en matière de technologies et de services de communications novateurs, d'investissement communautaire et de gouvernance d'entreprise. Dans un marché en rapide évolution, le leadership en responsabilité d'entreprise est essentiel à toutes nos activités.

Les services de communications que Bell fournit aux consommateurs et aux entreprises du Canada ont toujours permis de relier les personnes, les communautés et les lieux de travail les uns aux autres et avec le monde, permettant la croissance des idées et de la productivité d'une manière durable.

Dans un secteur maintenant défini par les technologies de la prochaine génération, par une demande en constante évolution et par une concurrence de plus en plus vive, nous nous transformons rapidement pour pouvoir continuer de bien servir nos clients, nos actionnaires et nos communautés.

Notre objectif est clair : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Pour y arriver, l'équipe Bell exécute un ensemble de six impératifs stratégiques qui prennent appui sur l'engagement de Bell envers l'investissement, l'innovation et la croissance :

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

Bell met l'accent sur les services de croissance – sans-fil, télévision, Internet et médias – qui feront du Canada un leader mondial des communications dans les années à venir. Ces services à forte demande ont atteint, en 2013, une part de 82 % des produits opérationnels de Bell, tandis que la part de la téléphonie traditionnelle n'a été que de 8 %.

Bell est l'une des entreprises de communications les plus novatrices au monde et se classe régulièrement parmi les trois premiers investisseurs en R et D du Canada, tous secteurs confondus. Elle affecte plus de ressources que toute autre entreprise au développement de l'infrastructure et des services de communications du pays. Les dépenses d'investissement dans les réseaux et les initiatives de service ont encore une fois dépassé 3 milliards \$ en 2013, soutenant le déploiement des technologies de prochaine génération comme Télé Fibe, Internet Fibe et le réseau mobile 4G LTE.

Bell continue d'offrir une meilleure expérience client grâce à d'importants investissements dans les équipes et les systèmes affectés au service, notamment par de nouvelles applications libre-service mobiles et en ligne, ainsi que trois nouveaux centres d'appels de Bell au Québec et en Ontario, au moment où nous réduisons notre dépendance à l'égard des fournisseurs sous-traitants. En même temps, nous contribuons à élargir la concurrence et les choix des consommateurs dans les communications canadiennes, par exemple en télévision par le déploiement continu de notre excellent service Télé Fibe et l'acquisition d'Astral Media.

Au-delà du leadership technologique de Bell, nous investissons directement dans nos communautés en vue de faire progresser la santé mentale au Canada, au moyen de notre initiative Bell Cause pour la cause.

Reposant sur quatre piliers d'action – lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, nouvelle recherche et leadership en milieu de travail – Bell Cause pour la cause est le plus vaste engagement jamais pris par une entreprise envers la santé mentale au Canada. Favorisant l'acceptation, la prise de conscience et l'action par des campagnes nationales de lutte



contre la stigmatisation comme la Journée Bell Cause pour la cause et le Grand Tour de Clara, Bell s'est engagée à consacrer plus de 67 millions \$ à des programmes de santé mentale partout au pays. Par ailleurs, Bell a reçu une haute distinction de l'organisme Excellence Canada pour son leadership en santé mentale au travail en 2013.

La porte-parole nationale de Bell Cause pour la cause et championne olympique Clara Hughes vient de terminer le Grand Tour de Clara pour Bell Cause pour la cause, son incroyable odyssée à vélo de 11 000 kilomètres à travers le Canada pour soutenir la santé mentale. Clara a été reçue à des centaines d'événements organisés par les communautés et les écoles dans l'ensemble des provinces et des territoires, plaidant à chaque occasion en faveur d'un Canada exempt des préjugés entourant la maladie mentale. À la conclusion de son périple de 110 jours à Ottawa le jour de la fête du Canada, Clara a reçu la Croix du service méritoire remise par Son Excellence le très honorable David Johnston, gouverneur général du Canada.

Bell fait partie de la vie des Canadiens depuis 1880 et est résolue à demeurer un chef de file de l'innovation en communications, de l'investissement communautaire et de la gouvernance d'entreprise. Le leadership en matière de responsabilité d'entreprise est essentiel à toutes nos activités dans un marché qui ne cesse de changer.

Bell est reconnue pour son leadership en gouvernance d'entreprise. Les actions de BCE Inc. sont parmi les titres les plus largement détenus au pays, et nous sommes résolus à offrir de la valeur à nos actionnaires sous forme d'une croissance soutenue du dividende, d'une manière durable et responsable.

BCE a été reconnue pour sa bonne gouvernance à plusieurs reprises en 2013, recevant des distinctions comme le prix Gavel de la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises, le prix de la meilleure gouvernance globale d'entreprise, niveau international, dans le cadre des prix d'excellence en gouvernance de Corporate Secretary, et le tout premier prix de la meilleure performance globale en gouvernance d'entreprise de la Société canadienne des secrétaires corporatifs.

L'importance que nous accordons au développement durable se reflète dans la mise en œuvre de systèmes de gestion et de supervision reconnus internationalement, notamment le premier et l'unique système de gestion environnementale certifié ISO 14001 en télécommunications au Canada et notre application des principes du Pacte mondial des Nations Unies. Le présent rapport décrit comment nous avons atteint ou dépassé l'ensemble des objectifs de responsabilité d'entreprise que nous nous sommes donnés l'an dernier.

Bell continue d'atténuer son impact sur l'environnement, réduisant les émissions de gaz à effet de serre et l'utilisation du papier, obtenant des certifications écologiques pour plusieurs installations clés comme nos centres de données, et déployant des solutions de communications comme la vidéoconférence pour aider à réduire les déplacements de nos clients et de nos propres équipes.

Avec un effectif de 50 000 employés au pays, Bell est un chef de file reconnu des pratiques exemplaires en milieu de travail, depuis des initiatives novatrices en santé mentale jusqu'à un plan de promotion de la diversité auprès de notre équipe nationale. Bell vient d'être nommée deux années de suite l'un des meilleurs employeurs de Montréal et nous nous sommes classés au 6^e rang en Amérique du Nord pour nos programmes de développement du leadership.

Depuis plus de 130 ans, Bell donne l'exemple en matière de responsabilité d'entreprise au Canada à titre de chef de file du secteur des télécommunications du pays. Le présent rapport décrit comment les membres de l'équipe Bell, dans l'ensemble des provinces et des territoires, poursuivent notre tradition de responsabilité d'entreprise à mesure que Bell se transforme dans un marché des communications en constante évolution.



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

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À BELL

L'objectif de Bell est d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Une telle position de leadership ne sera atteinte qu'en continuant de soutenir le développement durable dans tous ses aspects.

Notre vision du développement durable – contribuer au bien-être de la société en fournissant des emplois de grande qualité, en soutenant une croissance économique responsable, en créant des liens entre les communautés et en protégeant l'environnement – s'appuie sur un ensemble de principes et de valeurs solides.

Nous croyons que les personnes, l'économie et notre environnement sont inextricablement liés. En trouvant le bon équilibre entre les objectifs économiques, environnementaux et sociaux, nous réalisons d'importants gains collectifs qui vont bien au-delà de la croissance financière et commerciale. Bell aide les gens à communiquer, à acquérir des compétences et à contribuer aux progrès économiques et sociaux.

Depuis 2006, Bell est signataire du Pacte mondial des Nations Unies, un ensemble de principes universels touchant les droits de la personne, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. En adhérant à des groupes d'avant-garde comme celui-ci, qui sont composés de chefs de file de la communauté mondiale des affaires, Bell participe au développement et à la diffusion d'idées novatrices qui donnent lieu à des actions concrètes et produisent des résultats tangibles. Voici certains des groupes avec lesquels nous sommes impliqués.



Tout commence par l'exercice d'une discipline de gouvernance, qui a permis à notre conseil d'administration d'obtenir, en 2013 seulement, trois prix d'excellence dans ce domaine.

Grâce à cette solide structure de gouvernance, nous gérons activement notre performance environnementale, sociale et économique, en maintenant le délicat équilibre entre la croissance économique, les besoins sociaux et la performance environnementale afin d'assurer notre bien-être futur. En l'absence d'un seul de ces trois éléments, le développement durable ne peut être soutenu.

Le comité de vérification du conseil d'administration de BCE est responsable, entre autres choses, des questions de développement durable, par exemple les risques environnementaux, la sûreté, et la continuité des affaires. Le comité de vérification confie à un comité de vice-présidents exécutifs – le comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité (CSSESS) – le mandat de s'assurer que notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise est bien harmonisée et intégrée dans tous nos secteurs d'activité. L'objectif est de réduire au minimum les risques d'ordre financier ou d'atteinte à la réputation et de maximiser les occasions d'affaires. Cet effort consiste notamment à réviser chaque année la politique environnementale de l'entreprise et à recommander des modifications qui sont soumises à l'approbation du conseil. Le CSSESS a également pour mandat d'approuver et de réviser les politiques opérationnelles établies, selon les besoins, pour s'attaquer à des enjeux environnementaux spécifiques comme les changements climatiques.

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

STRUCTURE DE GESTION

Compte tenu de son histoire et de son leadership, Bell occupe une position unique au Canada et accorde une grande importance à son obligation d'offrir de façon soutenue une bonne qualité de vie aux employés, un bon rendement aux investisseurs et des outils de communications qui enrichissent la vie de ses clients. Bell est tenue à de très hautes normes d'excellence par les Canadiens, non seulement dans ce qu'elle offre au marché, mais aussi dans son mode de fonctionnement, ce qui lui impose de multiples obligations, par exemple agir de manière éthique et préserver l'environnement naturel.

Nous demeurons la première et la seule entreprise de communications du Canada à détenir la certification

ISO 14001

L'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement, qui supervise les initiatives liées aux changements climatiques, relève des Services généraux.

La partie variable de la rémunération des leaders de l'équipe est liée à des objectifs sociaux et environnementaux.

Notre stratégie commerciale est fondée sur les principes énoncés ci-dessous, qui servent de guide aux employés pour mettre en œuvre notre vision du développement durable :

- Agir de manière responsable et travailler avec nos partenaires en vue de cerner les occasions qui dépassent le cadre de la conformité et qui créent des avantages pour la société et l'entreprise
- Maintenir de solides principes de gouvernance et des systèmes de contrôle afin de garantir la conformité de nos activités, tout en assurant une gestion transparente et intègre
- Développer des services de communications de pointe qui contribuent au développement durable, et faire preuve de leadership en les mettant en œuvre avec succès

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 liés à la responsabilité dans tous les secteurs de l'entreprise.

Nous veillons à ce que nos valeurs et notre vision deviennent réalité grâce à une approche stratégique globale rigoureusement mise en œuvre et à un système de gestion très efficace, qui a été certifié ISO 14001 en 2009. Nous demeurons la première et la seule entreprise de télécommunications canadienne à détenir une telle certification.

Vous trouverez plus de détails sur notre approche gestion [ici](#).

LES GRANDES TENDANCES DE L'INDUSTRIE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au fil du temps, divers enjeux du développement durable peuvent devenir, ou cesser d'être, des sujets de préoccupation des partenaires. Depuis quelques années, les enjeux les plus pertinents sont la sécurité de l'information, la chaîne d'approvisionnement, les émissions de radiofréquences, la consommation d'énergie et les déchets électroniques.

Dans le domaine de la sécurité de l'information, la protection et l'efficacité de l'organisation des systèmes, des applications et des archives sont essentielles au fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de nos activités. Les employés et les clients, à juste titre, s'attendent à ce que nous préservions la confidentialité de nos dossiers électroniques et physiques contenant leurs renseignements personnels.

Les enjeux relatifs à la chaîne d'approvisionnement sont importants car au Canada, de façon générale, les fournisseurs de services de TIC ne fabriquent pas les produits TI essentiels à leurs activités. En fait, il existe un nombre limité de fabricants de tels produits, dont certains dominent le marché mondial et, souvent, exercent leurs activités dans des pays fréquemment cités pour des griefs relatifs aux droits de la personne et à l'environnement.

Dans le domaine de la santé des consommateurs, bien que les impacts des émissions de radiofréquences continuent de susciter un débat, l'Organisation mondiale de la santé (OMS), dans sa fiche d'information de juin 2011 portant sur les téléphones mobiles, a indiqué que jusqu'à présent, aucun effet néfaste sur la santé n'a été lié à l'utilisation des téléphones mobiles. Plus tôt, en mai 2011, le Centre international de Recherche sur le Cancer (CIRC) a déterminé que les champs électromagnétiques de radiofréquences associés aux téléphones sans fil étaient possiblement cancérigènes pour les humains. Toutefois, il a également indiqué qu'il n'a pas été possible d'exclure avec suffisamment de certitude que le hasard, des biais ou des facteurs de confusion aient pu jouer un rôle. Le CIRC a également demandé que d'autres recherches soient menées sur la forte utilisation de téléphones mobiles à long terme.

La consommation d'énergie est un aspect important de l'industrie des TIC, car la demande croissante des services de données est alimentée par l'adoption continue des téléphones intelligents et des tablettes. L'augmentation de la demande des services de données sans fil devrait se poursuivre, en raison de l'engouement croissant à l'égard de la connectivité personnelle et des réseaux sociaux, de la télé mobile, du commerce mobile, des services bancaires mobiles et d'autres applications de communications machine à machine. Cela comprend des applications de commerce de détail et des nouveautés en transport comme la voiture connectée, le suivi des actifs et la télésurveillance. Par exemple, on estime qu'à la fin de 2013, environ 21 % des foyers au Canada disposent uniquement du sans-fil et que cette proportion est d'environ 40 % aux États-Unis. Cette forte utilisation des données sans fil accroît la consommation d'énergie de notre réseau, de sorte que l'efficacité énergétique est un enjeu d'importance stratégique dans l'industrie. La virtualisation des centres de données est un autre facteur qui favorise le déplacement croissant des applications et des services vers le nuage. La virtualisation augmente la souplesse et l'efficacité des réseaux et de l'exploitation, grâce à un nombre toujours croissant d'outils et de services professionnels sur lesquels peuvent compter les utilisateurs. À terme, les éléments du réseau d'accès fixe ou sans fil deviendront virtuels et incluront des fonctionnalités qui résidaient auparavant chez le client (résidentiel ou d'affaires). Ce transfert de fonctions réseau à des installations centralisées est une autre cause d'accroissement de la consommation d'énergie.

Les déchets électroniques sont des appareils électriques ou électroniques mis au rebut. Toutes les composantes résiduelles électroniques, par exemple les tubes cathodiques, peuvent contenir des contaminants comme le plomb, le cadmium, le béryllium ou des agents ignifuges au brome. Le recyclage et l'élimination des déchets électroniques peuvent représenter des risques importants pour les travailleurs et les communautés. Il est essentiel également d'éviter les fuites de matières dangereuses des sites d'enfouissement et la dispersion de cendres d'incinérateur. À titre de revendeur de produits électroniques, Bell a la responsabilité d'aider les consommateurs à se débarrasser convenablement de leurs articles non désirés.

Ces aspects et d'autres enjeux sont examinés dans les cinq sections de ce rapport : communauté, clients, environnement, milieu de travail et économie.

PRIORISATION DES ENJEUX

Dans nos activités quotidiennes, nous devons faire face à des enjeux très diversifiés, notamment prévenir les conflits d'intérêts, protéger les actifs de l'entreprise, assurer la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, traiter les clients, les partenaires d'affaires, les membres de l'équipe et les concurrents avec respect et honnêteté, favoriser la diversité et la sécurité du milieu de travail, et protéger l'environnement.

Il est crucial, pour soutenir la stratégie de développement durable et de responsabilité d'entreprise de Bell, d'effectuer une évaluation de l'importance des enjeux – c'est-à-dire de déterminer quelles sont les parties prenantes et les enjeux de préoccupation pertinents au moyen d'une consultation de nos principaux groupes de parties prenantes. Cela nous aide à connaître les différents aspects sociaux, environnementaux et économiques qui sont primordiaux pour notre entreprise et pour nos parties prenantes.

PARTENAIRES

Parce que les enjeux changent et évoluent avec le temps, et que de nouveaux enjeux émergent, Bell échange de façon continue avec une vaste gamme de parties prenantes. Par exemple, nous menons des consultations internes avec des experts en la matière trois fois par année, par l'intermédiaire de notre équipe de direction du développement durable. Nous consultons aussi d'autres parties prenantes internes comme les groupes du service à la clientèle, des relations avec les investisseurs, des ressources humaines, de la santé et de la sécurité, de la continuité des affaires, des investissements communautaires et de l'approvisionnement, ainsi que les représentants syndicaux. Cette année, nous avons élargi la consultation de nos employés en leur demandant quels enjeux de développement durable ils aimeraient voir aborder dans ce rapport.

Nous faisons également un suivi externe des enjeux et des occasions en matière de responsabilité d'entreprise par divers moyens formels et informels, y compris des sondages auprès des parties prenantes, des analyses des tendances, des études comparatives et la rétroaction des parties prenantes. L'an dernier, nous avons accru notre participation aux médias sociaux en ajoutant Facebook à nos voies de communication. Nous nous fondons également sur des lignes directrices pertinentes de communication de l'information comme la Global Reporting Initiative, des méthodologies d'évaluation du cycle de vie et notre engagement envers le Pacte mondial des Nations Unies. De plus, des experts du capitalisme propre de Corporate Knights, Bloomberg ESG et Sustainalytics nous communiquent ce qui est important du point de vue d'un investisseur socialement responsable.

Nous avons identifié nos parties prenantes les plus importantes en fonction de leur engagement auprès de l'entreprise et de leur influence sur celle-ci. Nous avons inclus parmi nos principales parties prenantes nos actionnaires et nos investisseurs, ainsi que les clients, les fournisseurs, les employés, les agences de notation et la société civile/les ONG.



ENJEUX

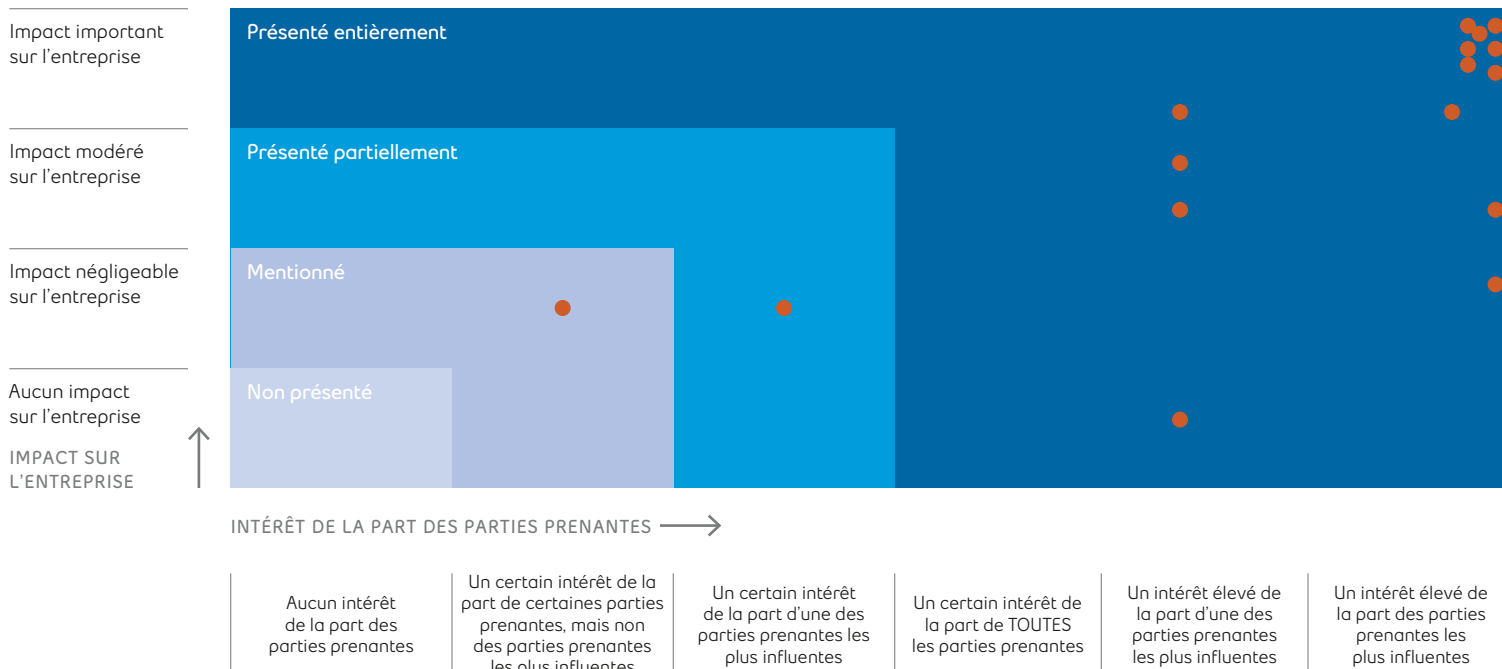
Nous établissons l'importance des enjeux en faisant la correspondance entre la liste complète des indicateurs GRI G4 et les opinions et préoccupations des parties prenantes. Nous comparons les enjeux économiques, sociaux et environnementaux qui préoccupent le plus nos parties prenantes et ceux qui présentent des risques ou des occasions à saisir pour l'entreprise.

En nous appuyant sur les résultats de nos consultations, nous abordons dans le présent rapport les enjeux clés de responsabilité suivants, jugés importants par nos principales parties prenantes :

ENJEUX IMPORTANTS ABORDÉS DANS LE PRÉSENT RAPPORT

SOCIAUX	ENVIRONNEMENTAUX	ÉCONOMIQUES	GOUVERNANCE
<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité en ligne • Renseignements personnels des clients • Satisfaction de la clientèle • Statistiques sur le milieu de travail • Formation et développement de carrière • Diversité 	<ul style="list-style-type: none"> • Gaz à effet de serre • Consommation d'énergie • Déchets • Eau • Biodiversité 	<ul style="list-style-type: none"> • Performance financière • Impacts directs et indirects • Investissement communautaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Sélection des fournisseurs • Conformité à la réglementation

DÉTERMINATION DU CONTENU DU RAPPORT



OBJECTIFS ET RÉSULTATS CLÉS

Nos indicateurs de rendement clés englobent tous les secteurs du développement durable. Voici un résumé des progrès réalisés par rapport à nos objectifs en 2013.

ENJEUX CLÉS		OBJECTIFS 2013	RÉSULTATS 2013	PERFORMANCE	OBJECTIFS 2014	INDICATEURS GRI PERTINENTS	PRINCIPES PERTINENTS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES
GOUVERNANCE							
Gouvernance et éthique de l'entreprise	●	Demeurer un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en maintenant l'application des meilleures pratiques, la transparence et la responsabilité envers nos partenaires.	Indice QuickScore ISS : 2 ¹	✓	Demeurer un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en maintenant l'application des meilleures pratiques, la transparence et la responsabilité envers nos partenaires.	—	1-10
Systèmes de gestion	●	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	Maintien de la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale pour une cinquième année consécutive. ²	✓	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	—	8
COMMUNAUTÉ							
Investissement communautaire	■	Contribuer de manière importante à améliorer la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche, et santé en milieu de travail.	Bell a réalisé un investissement communautaire de 15,8 M\$ en santé mentale et dans d'autres initiatives, notamment dans des programmes de santé mentale au travail. ³	✓	Contribuer de manière importante à améliorer la santé mentale au sein des communautés canadiennes en s'appuyant sur quatre piliers principaux : lutte contre la stigmatisation, accès aux soins, recherche et santé en milieu de travail.	G4-EC1	—
ENVIRONNEMENT							
Changements climatiques	■*	Réduire les émissions de GES de 159 kilotonnes (soit 50 % du niveau de 2003) d'ici la fin de 2020.	Les émissions de gaz à effet de serre (GES) en 2013 ont été de 275 kilotonnes d'équivalent CO ₂ . ⁴	—	Revoir notre objectif à la lumière des récentes transformations de l'entreprise.	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17	7, 8
Récupération	■	Atteindre un taux de diversion des matières récupérées pour l'entreprise de 75 % en 2016.	En 2013, notre taux de diversion des matières récupérées a diminué de 1,8 point de pourcentage par rapport à 2012, se situant à 69,9 %. ⁵	En voie d'atteindre l'objectif 2016	Atteindre un taux de diversion des matières récupérées pour l'entreprise de 75 % en 2016.	G4-EN23	7, 8

* Corrigé le 8 septembre 2014.

ENJEUX CLÉS		OBJECTIFS 2013	RÉSULTATS 2013	PERFORMANCE	OBJECTIFS 2014	INDICATEURS GRI PERTINENTS	PRINCIPES PERTINENTS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES
CLIENTS							
Accès aux services	■	Axer les investissements dans le réseau LTE sur l'achèvement du déploiement dans les grands marchés urbains et suburbains.	À la fin de 2013, le réseau sans fil 4G LTE de Bell était accessible à 80 % de la population du Canada. ⁶	✓	Poursuivre les investissements dans le réseau LTE en vue d'accroître la couverture dans les plus petits marchés et les régions rurales.	—	—
Approvisionnement responsable	■	Élaborer des critères écologiques pour certains produits de la chaîne d'approvisionnement. Continuer d'améliorer notre programme d'approvisionnement responsable et le Code de conduite des fournisseurs.	En 2013, nous avons mis au point des critères éco-responsables pour les récepteurs télé et les modems. Nous avons ajouté des contrôles afin qu'un exemplaire du Code de conduite des fournisseurs conclus avec des fournisseurs couverts par le processus d'approvisionnement centralisé. Nous avons également mis à jour notre Code de conduite des fournisseurs pour traiter de l'utilisation de minéraux provenant de zones de conflit. ³	✓	Augmenter le nombre de produits visés par des critères éco-responsables. Améliorer continuellement notre programme d'approvisionnement responsable.	G4-EN32 G4-LA14 G4-HR1 G4-HR10 G4-SO9	1 – 10
Facturation électronique	■	Hausser la proportion des factures électroniques à 35,0 % de toutes les factures produites par Bell.	De toutes les factures produites par Bell, 39,1 % étaient électroniques, soit 9,6 points de pourcentage de plus qu'en 2012 et 4,1 points de pourcentage au-delà de notre objectif. ⁷	✓	Hausser la proportion des factures électroniques à 46 % de toutes les factures produites par Bell.	—	7, 8, 9
MILIEU DE TRAVAIL							
Engagement des employés	■	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.	En 2013, Bell a enregistré un taux global d'engagement des employés de 70 %, soit une augmentation de 4 points de pourcentage par rapport à 2012. ⁸	✓	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.	—	—
Santé et sécurité	■	Nouvel indicateur : Taux de fréquence : nombre d'accidents avec arrêt de travail X 200 000 / nombre d'heures travaillées	Le taux de fréquence pour 2013 a été de 1,48. ⁸	✓	Adopter une nouvelle politique en matière de santé et sécurité et mener une nouvelle initiative d'identification des dangers dans le milieu de travail, à la lumière des récentes transformations de l'entreprise.	G4-LA6	1, 2

1 Score au 15 février 2014. Le score indique le rang décile par rapport au groupe d'entreprises apparentées. Un score de 1 dénote un faible risque relatif à la gouvernance, tandis qu'un score de 10 dénote un risque relatif à la gouvernance élevé.

2 Couvre l'ensemble des secteurs d'affaires de Bell Canada comprenant le réseau filaire, le sans-fil, le service de télévision et l'Internet, en plus des fonctions administratives générales connexes.

3 Inclut Bell et Bell Média (sauf Astral).

4 Exclut Astral.

5 Exclut BCE Nexxia. La baisse est attribuable surtout à l'intégration de nouvelles unités d'affaires : Bell Média (sauf Astral) et Bell Solutions techniques.

6 Cette statistique comprend la couverture des réseaux sans fil de Bell et de Bell Aliant.

7 Bell (tous les services d'affaires et résidentiels).

8 Inclut Bell, Bell Média (sauf Astral), Bell Solutions techniques et Expertech.

● Reconnaissance provenant de sociétés externes indépendantes :

- Gouvernance : ISS (MSCI)
- Système de gestion environnementale : BSI Management Systems America, Inc.

■ Les valeurs de 2013 de ces indicateurs ont fait l'objet d'un mandat d'assurance limitée exécuté par PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L. Le rapport d'assurance limitée externe est disponible sur notre [site Web](#).

RECONNAISSANCE MONDIALE

INVESTISSEMENTS SOCIALEMENT RESPONSABLES

Le groupe FTSE a confirmé que Bell Canada a été évaluée de manière indépendante selon les 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 et environnementale rigoureuses, reconnues à l'échelle mondiale.

BCE Inc. (« BCE ») fait partie du Jantzi Social Index, un indice d'actions ordinaires à caractère éthique pondéré selon la capitalisation boursière, qui prend modèle sur le S&P/TSX 60. Il est constitué de 60 entreprises canadiennes qui répondent à de vastes critères d'évaluation sur les plans environnemental, social et de la gouvernance.

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

Le profil de responsabilité d'entreprise de BCE fait l'objet d'un suivi qui permet à l'entreprise d'être inscrite au Registre d'investissement Ethibel EXCELLENCE depuis 2005.

BCE fait partie de plus de 60 fonds de placement basés sur des critères de sélection sociaux et/ou environnementaux tels que NEI (Northwest Ethical Investments), BlackRock, Caisse de dépôt et placement du Québec, TIAA-CREF et le très prestigieux fonds d'actions mondiales axé sur le développement durable Storebrand Trippel Smart/SPP Global Top 100.

BCE est l'une des trois entreprises canadiennes, et la seule entreprise de télécommunications du Canada, à figurer à l'indice Global Compact 100 des Nations Unies.



GESTION ENVIRONNEMENTALE

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.



RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Corporate Knights a classé BCE parmi les 100 entreprises les plus responsables au monde.

Depuis 2004, Bell Canada répond aux demandes de renseignements annuelles sur les changements climatiques du CDP. Bell Canada s'est classée au huitième rang au Canada du Climate Disclosure Leadership Index pour 2013. En tout, Bell a été reconnue comme un chef de file par le CDP cinq fois depuis qu'elle y participe.

Depuis 2010, Bell Canada a obtenu la certification BOMA BEST pour 42 des immeubles que nous occupons au Canada. Nous avons obtenu la certification LEED pour le campus de Montréal, la certification LEED Argent pour l'expansion du campus de Mississauga et la certification LEED Or pour notre plus récent centre de données éco-responsable en 2013.



RESPONSABILITÉ SOCIALE

BCE a été classée dans la liste des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada de L'actualité-Maclean's/Jantzi-Sustainalytics pour la deuxième année de suite en 2014, et parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada en 2014 par Corporate Knights.



GOUVERNANCE

En 2013, le conseil d'administration de BCE a remporté trois prix : le prestigieux prix Gavel pour l'efficacité des communications avec les actionnaires, remis par la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises; le prix de la meilleure gouvernance globale d'entreprise, niveau international, lors de la sixième cérémonie annuelle de remise des prix d'excellence en gouvernance de Corporate Secretary, et le tout premier prix de la meilleure performance globale en gouvernance d'entreprise de la Société canadienne des secrétaires corporatifs.



MILIEU DE TRAVAIL

Pour une deuxième année de suite, Mediacorp Canada a désigné Bell comme l'un des meilleurs employeurs de Montréal, notamment grâce à ses espaces de travail évolués, ses avantages sociaux concurrentiels et ses programmes de perfectionnement professionnel.

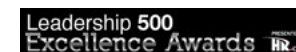
En 2013, Bell a remporté le prix Leadership 500 qui récompense des entreprises nord-américaines ayant des programmes de développement du leadership exceptionnels. Bell s'est classée sixième sur 100 entreprises dans la catégorie des grandes entreprises internationales pour la force de son programme Notions de base en leadership de personnes, lancé en 2013.

En 2013, le Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés de Bell a reçu le prix du meilleur programme de diplômés décerné par TalentEgg.

Bell a également obtenu en 2013 le Prix d'excellence en innovation : développement du leadership décerné par l'Association canadienne des spécialistes en emploi et des employeurs (ACSEE), qui a reconnu la qualité du Programme de développement du leadership de Bell Mobilité et des Services résidentiels de Bell à l'intention des nouveaux diplômés.

Bell a été reconnue comme première entreprise à offrir 1 000 stages rémunérés en recevant le « 1000th intern award » d'Avantage Carrière.

Bell a été l'une des rares entreprises canadiennes à figurer au classement des 100 meilleurs employeurs selon Universum.



NOTRE COMMUNAUTÉ

- L'INITIATIVE EN SANTÉ MENTALE BELL CAUSE POUR LA CAUSE
- SOUTIEN RECORD POUR JEUNESSE, J'ÉCOUTE
- DE L'AIDE AUX COMMUNAUTÉS EN CRISE
- INVESTIR DANS LES COMMUNAUTÉS
- SOUTIEN DES COMMUNAUTÉS DU NORD
- INVESTISSEMENT DE BELL DANS LES COMMUNAUTÉS À TRAVERS LE PAYS
- SÉCURITÉ DES JEUNES CANADIENS EN LIGNE
- OFFRIR DES ORDINATEURS AUX ÉCOLES



L'INITIATIVE EN SANTÉ MENTALE BELL CAUSE POUR LA CAUSE

Par des initiatives comme le Grand Tour de Clara, Bell poursuit ses activités pour amener les Canadiens à engager la conversation sur l'amélioration de la santé mentale au Canada dans le cadre de son programme primé Bell Cause pour la cause. Axé sur la lutte contre la stigmatisation, le soutien à la recherche, l'amélioration de l'accès aux soins, et la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, Bell Cause pour la cause est le plus vaste engagement jamais pris par une entreprise envers la santé mentale. Chaque année, le programme rejoint plus de Canadiens, accroît la sensibilisation et procure de nouveaux fonds, apportant de l'espoir à des millions de personnes aux prises avec la maladie et à leurs proches.

Le défi est immense. La maladie mentale est l'un des problèmes de santé les plus répandus au pays et elle entraîne de grandes conséquences pour tous les Canadiens. Une personne sur cinq sera touchée par une forme de maladie mentale et la plupart des gens hésiteront à en parler, même à leurs proches. En raison de la stigmatisation, seulement le tiers des personnes souffrant d'un trouble psychologique chercheront à se faire traiter. Même les personnes qui n'en souffrent pas directement seront fort probablement touchées par la lutte contre la maladie mentale menée par un collègue, un ami ou un membre de leur famille. Les répercussions sur la productivité dans l'ensemble de l'économie sont estimées à plus de 50 milliards \$ par année.

Bell Cause pour la cause représentait à l'origine un engagement de 50 M\$ pour améliorer la santé mentale au pays. Depuis, ce chiffre a atteint plus de 67 M\$ grâce à la réponse enthousiaste des Canadiens à la Journée Bell Cause pour la cause, l'événement annuel visant à combattre la stigmatisation qui empêche encore la plupart des gens éprouvant des problèmes de santé mentale de demander de l'aide.



Bell Cause pour la cause

UNE JOURNÉE BELL CAUSE POUR LA CAUSE RECORD

Chaque année, la championne olympique Clara Hughes dirige une campagne de grande visibilité visant à réduire la stigmatisation et à recueillir de nouveaux fonds pour lutter contre la maladie mentale. Elle est soutenue par des personnalités du monde des affaires, de la politique et du spectacle de partout au pays qui partagent leurs combats personnels contre la maladie mentale afin d'encourager la participation de tous. Des dizaines de grandes entreprises et d'organisations soutiennent aussi la campagne.

Un nombre record de Canadiens ont participé à la 4^e Journée annuelle Bell Cause pour la cause le 28 janvier 2014. Bell a versé 5 cents de plus pour chacun des 109,5 millions d'appels interurbains et mobiles, de messages texte, de messages Twitter rediffusés et de partages sur Facebook effectués au cours de cette journée, soit 14 % de plus qu'en 2013. Par conséquent, Bell a remis 5 472 585,90 \$ de plus aux initiatives en santé mentale.

En 2014, Bell a remis
5 472 585,90 \$
de plus aux initiatives
en santé mentale

Le Grand Tour de Clara



Bell
Cause pour
la cause

Rejoignez-vous à Clara Hughes et soutenez la cause de la santé mentale dans votre communauté.



LE GRAND TOUR DE CLARA ACCROÎT LES INITIATIVES DE LUTTE CONTRE LA STIGMATISATION

Afin de maintenir notre élan et d'étendre les répercussions de notre campagne contre la stigmatisation au-delà de la Journée Bell Cause pour la cause de janvier, nous avons lancé le Grand Tour de Clara. Pendant 110 jours, du 14 mars au 1^{er} juillet 2014, Clara Hughes a franchi à vélo un parcours de plus de 11 000 kilomètres couvrant chaque province et territoire, allant à la rencontre de milliers de Canadiens dans 105 communautés pour les sensibiliser à la santé mentale. Elle a reçu un accueil fort médiatisé lorsqu'elle a terminé son périple à Ottawa le jour de la fête du Canada.

Pendant 110 jours,
Clara Hughes a franchi
à vélo plus de
11 000 km
à travers le Canada

DES SOINS ET UN ACCÈS AMÉLIORÉS

Bell a investi dans plusieurs programmes novateurs voués à améliorer les soins et l'accès aux soins pour les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

Dans le cadre d'une initiative importante, Bell s'est associée à la fondation La patrie gravée sur le cœur pour établir le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur, un programme de 1 M\$ visant à répondre aux besoins uniques en santé mentale des militaires canadiens, de leurs familles et des anciens combattants. Pour chacune des quatre prochaines années, Bell et la fondation La patrie gravée sur le cœur financeront à parts égales l'attribution de 250 000 \$ en dons pouvant atteindre 25 000 \$ chacun à des programmes mis en œuvre par l'entremise des Centres de ressources pour les familles des militaires.

Bell a également versé les dons suivants :

- 500 000 \$ à La Fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ) pour la mise à niveau de son unité de soins en psychiatrie
- 230 000 \$ à un programme de l'Hôpital général juif de Montréal qui aide les enfants à se réadapter à la vie familiale après avoir subi un long et intense traitement pour maladie mentale
- 225 000 \$ à la Fondation de l'Université Laval pour permettre de donner une formation en santé mentale aux membres de première ligne de la communauté universitaire.

Nous avons accordé un autre million de dollars en dons pouvant aller jusqu'à 50 000 \$ chacun à 53 organismes communautaires qui soutiennent la santé mentale au niveau local dans toutes les régions du pays grâce au Fonds communautaire Bell Cause pour la cause. Les demandes de 2014 pour le Fonds étaient en traitement au moment de rédiger le présent rapport et les résultats seront communiqués plus tard au cours de l'été.

Aux 4 coins du pays



SOUTIEN DE LA RECHERCHE

Bell a fourni un important soutien à plusieurs initiatives de recherche de pointe. Par exemple :

- Nous nous sommes associés à Sunnybrook Health Sciences Centre pour créer la Chaire Bell Canada sur les troubles de l'humeur et de l'anxiété des adolescents – une initiative de 1 M\$. La Dre Amy Cheung, spécialiste reconnue en psychiatrie juvénile et en recherche, est la première titulaire de la chaire et dirige des recherches pour aider les médecins de famille à mieux évaluer la santé mentale des adolescents et à diagnostiquer la dépression plus tôt, dans l'espoir de prévenir les actes autodestructeurs.
- Nous avons offert 500 000 \$ au département de psychologie de l'Université Concordia pour subventionner la thérapie et l'évaluation au Centre de psychologie appliquée et au Centre de recherche clinique en santé de l'université.
- Nous avons fait don de 500 000 \$ à la Fondation Neuro Canada pour créer les Bourses de formation en recherche sur la santé mentale de Bell qui appuient les jeunes chercheurs canadiens talentueux dans le domaine de la santé mentale. Le gouvernement fédéral a versé un montant équivalent.
- Nous avons organisé la première conférence annuelle de Bell sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation, une initiative conjointe avec l'Université Queen's – là où Bell a financé la première chaire de recherche sur la lutte contre la stigmatisation au monde. La conférence a été conçue pour stimuler encore davantage la conversation parmi les universitaires, les personnes touchées par la maladie mentale et la communauté en général.

SANTÉ PSYCHOLOGIQUE EN MILIEU DE TRAVAIL

Avec un demi-million de Canadiens qui, chaque jour, s'absentent du travail pour un problème de santé mentale, les conséquences nationales de cette perte de productivité sont estimées à plus de 50 milliards \$ par année.



Chaque jour, un demi-million de Canadiens s'absentent du travail parce qu'ils sont aux prises avec un problème de santé mentale.

Bell améliore continuellement l'accès aux renseignements sur la santé mentale, en ligne, en personne et dans le cadre de séminaires et d'événements en compagnie de représentants d'organismes et de professionnels en soins de santé pour les membres de son équipe. Tout le personnel de direction de Bell reçoit une formation afin de pouvoir soutenir les membres de l'équipe souffrant de problèmes de santé mentale. Bell a également mis en place un programme de retour au travail novateur pour les membres de l'équipe atteints d'une maladie mentale.

En collaboration avec l'Université Queen's, Bell et Morneau Shepell ont

lancé un programme de formation novateur en santé mentale au travail donnant lieu à une attestation et qui enseigne des techniques de leadership pour gérer le rendement et promouvoir la santé mentale en milieu de travail. Le programme est offert à toutes les entreprises et organisations canadiennes par l'entremise de Morneau Shepell.

Au début de 2014, nous avons célébré le premier anniversaire de la norme nationale Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail, une initiative nationale que nous avons aidé à financer et qui offre aux organisations des ressources permettant d'améliorer la santé mentale de leurs employés. Nous avons, en outre, sensiblement accru la couverture d'avantages sociaux offerte à nos employés pour des services psychologiques et de travail social.

Bell a été honorée en 2013 par Excellence Canada, un organisme sans but lucratif qui fait la promotion de pratiques exemplaires en milieu de travail dans une vaste gamme d'industries, qui lui a remis le prix Argent pour la santé mentale au travail en reconnaissance de son engagement exemplaire en la matière.



PLUS DE FONDS POUR LA SANTÉ MENTALE

En plus d'investir directement dans l'amélioration de la santé mentale, Bell soutient diverses initiatives de collecte de fonds.

Par exemple, nous avons organisé le plus grand événement de collecte de fonds pour la santé mentale au Québec, le Bal des lumières qui a permis d'amasser plus de 1,1 M\$ destinés à trois organismes en santé mentale québécois : la Fondation des maladies mentales, la Fondation de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine (Institut universitaire en santé mentale de Montréal) et la Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas.

Bell était le commanditaire présentateur de l'événement Butterfly Affaire, qui a permis de recueillir 100 000 \$ au profit du Family Resource Centre du Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores de Whitby. Le gala annuel Kaléidoscope de l'espoir de Bell présenté dans la région d'Ottawa, a permis d'obtenir 90 000 \$ en faveur de la santé mentale des jeunes et pendant la campagne Movember du mois de novembre, où les hommes laissent pousser leur moustache pour amasser des fonds, les équipes de Bell ont recueilli 79 000 \$ pour la santé mentale des hommes.

Bell a organisé le plus grand événement de collecte de fonds pour la santé mentale au Québec, amassant 1,1 M\$

Bell commandite aussi la campagne annuelle de sensibilisation de l'Alliance canadienne pour la maladie mentale et la santé mentale. La campagne, qui comprend les Prix des Champions de la santé mentale, vise à intensifier le discours sur le besoin d'améliorer l'accès aux services et au soutien liés à la santé mentale au Canada.

SOUTIEN RECORD POUR JEUNESSE, J'ÉCOUTE

En 2014, pour célébrer le 25^e anniversaire de Jeunesse, J'écoute, le seul service professionnel canadien de consultation et d'information soutenant les jeunes 24 heures sur 24, sept jours sur sept, Bell a accordé le plus important financement jamais consenti par une entreprise à l'organisme, soit 2,5 M\$.

Cet argent permettra à Jeunesse, J'écoute d'utiliser des technologies de communication novatrices afin de soutenir la santé mentale et le bien-être des jeunes de partout au pays. Plus précisément, la contribution financera ce qui suit :

- Consultations en ligne par clavardage, qui permettront aux jeunes aux prises avec des problèmes de santé mentale particulièrement difficiles de discuter individuellement en temps réel avec un intervenant professionnel de Jeunesse, J'écoute
- Services de consultation par téléphone ou messages Web
- Innovation continue du service au moyen de nouvelles technologies. Cela comprend Ressources autour de moi, un outil convivial disponible sur jeunesseje-coute.ca et sur l'application **Toujours à l'écoute** offerte par l'organisme, qui permet aux jeunes de repérer instantanément des sources de services locaux et des programmes de soutien dans leur communauté comme des banques alimentaires, des refuges, des cliniques de santé et des centres de consultation.

Bell est un partenaire fondateur de Jeunesse, J'écoute et les membres de l'équipe continuent d'offrir leurs propres ressources et leur énergie à l'organisme, au-delà des contributions de l'entreprise. En 2013, dans le cadre par exemple de la marche annuelle de collecte de fonds pour Jeunesse, J'écoute, les membres des équipes Bell, Bell Média et La Source ont sollicité des dons et participé à des marches locales, recueillant 572 486 \$.

Bell a fait la plus grande contribution jamais consentie par une entreprise à Jeunesse, J'écoute
2,5 M\$

JeunesseJecoute.ca
1 800 668 6868

Jeunesse, J'écoute



DE L'AIDE AUX COMMUNAUTÉS EN CRISE

Bell a continué sa longue tradition de service aux communautés en 2013, l'entreprise et son équipe étant intervenus tout au long de l'année pour aider les populations touchées par d'importantes catastrophes, ici comme à l'étranger.

À certains moments, ils ont travaillé à rétablir le service alors que leur propre foyer faisait partie de la zone sinistrée.

Ce fut notamment le cas lorsque des inondations ont envahi Calgary et le sud de l'Alberta en juin. Des magasins et des immeubles de Bell ont été fermés plusieurs jours à cause des inondations, qui ont également chassé des milliers de personnes de leur foyer.

Les techniciens du réseau et des services extérieurs ont travaillé sans relâche pour que les réseaux et les systèmes de Bell restent en fonction. Dans certains cas, ils ont même pris soin de nos clients alors qu'ils évacuaient leurs propres immeubles.

Des dizaines de bénévoles de Bell ont également apporté leur contribution enthousiaste au gigantesque effort de récupération. Par exemple, Neo Caines, du service à la clientèle de Bell Mobilité, a traversé les Rocheuses en patins à roues alignées, de Vancouver à Calgary, dans le but de récolter des fonds pour les victimes de l'inondation, en partenariat avec la Croix-Rouge canadienne. À titre d'entreprise, Bell a donné 160 000 \$ à la Croix-Rouge afin de porter assistance aux familles touchées et La Source a donné huit palettes complètes de piles pour aider les équipes d'urgence.

Par un soutien à la Croix-Rouge et aux communications locales, Bell est venue en aide aux résidents de Lac-Mégantic à la suite du déraillement de train et de l'explosion de pétrole brut dévastateurs survenus en juillet.

Bell a donné 25 000 \$ pour soutenir les opérations de secours de la Croix-Rouge et a rapidement invité les utilisateurs de téléphones mobiles de partout au Canada à donner 5 \$ par le simple envoi d'un message texte. La Croix-Rouge a utilisé une remorque d'intervention d'urgence donnée par Bell pour apporter du matériel au centre d'urgence local situé à la polyvalente de Lac-Mégantic. De plus, pour permettre aux travailleurs d'urgence et aux résidents de garder le contact dans une ville ravagée par l'explosion et l'incendie, Bell a fourni des téléphones mobiles, des lignes terrestres et un service Wi-Fi pour le centre d'accueil. Entre-temps, plus de 300 techniciens des services extérieurs et des membres des équipes du réseau et de la gestion des urgences ont travaillé sans relâche pour maintenir les activités à notre central local, et sont restés présents pendant la reconstruction.

Un autre groupe de 150 bénévoles ont répondu aux appels du téléthon Avenir Lac-Mégantic, qui a permis d'amasser 310 000 \$ de plus pour rebâtir Lac-Mégantic.



Des employés de Bell prennent des appels durant le téléthon Avenir Lac-Mégantic. Ici, on voit Marie-Nicole Audette recueillant un don par téléphone.

Dans le cadre d'une autre initiative, peu après que le typhon Haiyan – l'une des tempêtes les plus dévastatrices jamais survenues – ait frappé les Philippines, Bell a fourni 100 000 \$ aux opérations de secours et de sauvetage de la Croix-Rouge sur place. De plus, afin de permettre aux Canadiens d'origine philippine d'avoir accès à l'information la plus à jour, Bell a fourni un accès gratuit à quatre chaînes de langue tagalog sur Bell Télé Satellite et Bell Télé Fibe.

Nous avons également soutenu la Coalition humanitaire dans sa collecte de fonds au profit des victimes du typhon en lui offrant du temps d'antenne gratuit pour des annonces à la télévision et à la radio et de l'espace publicitaire sous forme de bannières sur les sites Web de Bell Média comme CTV.ca et TheLoop.ca.

INVESTIR DANS LES COMMUNAUTÉS

Bell a investi au total près de 16 M\$ dans les communautés en 2013, notamment dans des programmes axés sur la santé mentale au travail. Cela comprend du soutien pour une vaste gamme d'initiatives communautaires, en plus de Bell Cause pour la cause. Par l'entremise du Programme de dons des employés, Bell égale les versements faits par les membres de l'équipe à Centraide/United Way, à l'Association canadienne pour la santé mentale et aux universités et collèges canadiens. L'entreprise prend également en charge tous les frais administratifs du Programme de dons des employés. La majorité des dons faits dans le cadre de ce programme sont automatiquement retenus à la source, mais peut importe la méthode de paiement, 100 % des fonds vont aux oeuvres de bienfaisance.

Bell contribue également aux organismes de bienfaisance auprès desquels les employés ou les retraités font du bénévolat. L'entreprise accorde jusqu'à 500 \$ par année à tout organisme approuvé qui est soutenu bénévolement par un employé pendant au moins 50 heures. Dans le cas des retraités, Bell attribue jusqu'à 250 \$ pour 50 heures ou plus de bénévolat. L'entreprise peut aussi offrir jusqu'à 2 500 \$ à un organisme pour lequel des employés ou des retraités fournissent 250 heures au sein d'une équipe plus vaste de bénévoles.

Les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont versé plus de

2,1 M\$

en dons de bienfaisance en 2013

Par l'intermédiaire du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons de bienfaisance totalisant plus de 2,1 M\$ en 2013. Ils ont aussi accompli 204 500 heures de travail bénévole afin de venir en aide à des organismes de sport amateur et de bienfaisance.



Activité de lancement du Programme de dons des employés à notre campus Creebank à Mississauga.

DONS DES EMPLOYÉS ET DES RETRAITÉS DE BELL EN 2013

(en millions de dollars)

	2013	2012	2011
Investissement communautaire de Bell	15,8	17,0	16,0
Dons des employés	2,1 ¹	1,7 ²	1,7 ²

¹ Inclut Bell, Bell Média (sauf Astral) et Bell Solutions techniques inc. (« Bell Solutions techniques »).

² Redressé pour refléter la portée des unités d'affaires définie en 2013.



Coup d'envoi du Programme de dons des employés avec le FC Whitecaps de Vancouver.

SOUTIEN DES COMMUNAUTÉS DU NORD

NORTHWESTEL

Northwestel Inc. (« Northwestel »), une filiale en propriété exclusive de Bell, dessert une zone à peine plus petite que l'Union européenne – près de 4 millions de kilomètres carrés de la région la plus distante et accidentée du Canada. Environ 600 employés s'efforcent d'offrir une gamme complète de solutions vocales, vidéo et de données à des clients habitant au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon, dans le nord de la Colombie-Britannique et à High Level, en Alberta.

Northwestel exprime sa gratitude envers ses clients – les gens qui lui permettent d'exercer ses activités – en soutenant ce qui leur tient à cœur : événements sportifs, activités culturelles, programmes de santé, projets de recyclage, festivals de musique, expo-sciences, concours d'épellation, radiodiffusion amateur. En 2013, Northwestel a fait don de 558 000 \$ et offert sans frais des services à des centaines d'organismes sans but lucratif situés sur son territoire.

Les employés soutiennent également les communautés locales où ils vivent, travaillent et se divertissent en faisant du bénévolat pour divers projets. Northwestel reconnaît leurs efforts grâce au Fonds d'engagement bénévole, qui convertit leurs heures de bénévolat en aide financière directe pour les organismes qu'ils choisissent d'appuyer.

En 2013, la Fondation de l'hôpital du Yukon a offert une reconnaissance aux employés de Northwestel en tant que bénévoles de l'année. La présidente de la Fondation, Krista Prochazka, en a fait l'annonce lors d'une réception donnée à la mi-novembre.



Les employés de Northwestel ont été reconnus en tant que bénévoles de l'année par la Fondation de l'hôpital du Yukon. Sur la photo, de gauche à droite, Christiane Vaillancourt, chef divisionnaire, communications de Northwestel, Paul Flaherty, président et chef de la direction de Northwestel, et Krista Prochazka, présidente de la Fondation de l'hôpital du Yukon.

« Chaque année, la Fondation désigne les bénévoles ayant contribué de façon exceptionnelle comme bénévoles de l'année. Les employés d'une certaine entreprise ont fait des centaines, des centaines et des centaines d'heures de bénévolat. Cette année, je suis très heureuse de pouvoir leur dire merci et de reconnaître les employés de Northwestel en tant que bénévoles de l'année 2013! »

Présidente de la Fondation de l'hôpital du Yukon,
Krista Prochazka

INVESTISSEMENT DE BELL DANS LES COMMUNAUTÉS À TRAVERS LE PAYS

CONTRIBUTIONS AUX ARTS ET AU DIVERTISSEMENT

BELL LOCAL

Le service Bell Local, une programmation de télévision communautaire, a été lancé en 2013 sur Bell Télé Fibe. Ce service vise à offrir une programmation de télévision de qualité qui invite toutes les communautés desservies à créer des liens en faisant connaître leurs histoires.

L'objectif est de révolutionner la télévision locale en encourageant les gens à produire des contenus motivants et inspirants.

Bell Local vise à accroître la diversité de la programmation de télévision communautaire et à permettre à de nouvelles voix de participer à la radiodiffusion canadienne.

Bell Local s'engage à produire une programmation intelligente, inclusive et divertissante qui inspirera ses téléspectateurs et les aidera à se mettre en contact avec leur communauté.

Ce contenu inspirant peut être visionné sur demande sur Bell Télé Fibe et les clients peuvent soumettre une histoire ou une idée d'émission en visitant le site Web Bell.ca/belllocal.

L'engagement de Bell Local est le suivant :

- Rechercher des idées novatrices et des points de vue différents
- Promouvoir la participation des citoyens et l'engagement communautaire dans sa programmation
- Offrir des occasions de formation et d'apprentissage relatives à la production de télévision
- Refléter la diversité de notre communauté, sous toutes ses formes



FESTIVAL INTERNATIONAL DES MÉDIAS DE BANFF

Bell Média soutient depuis longtemps le National Fellowship Program du Festival international des médias de Banff qui favorise la créativité et l'échange d'idées entre les professionnels de la télévision et des nouveaux médias. Le National Fellowship Program encourage le développement professionnel dans l'industrie de la télévision en permettant aux talents créatifs émergents, notamment des producteurs, des scénaristes et des réalisateurs,

d'assister au Festival afin d'obtenir de précieuses occasions de mentorat. Le lauréat du prix de distinction National Fellowship de Bell Média en 2013 a été Craig David Wallace de Toronto, en Ontario, qui avait participé au programme de mentorat de Bell Média en 2008. banffmediafestival.com

FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ DE LA RADIODIFFUSION

Le FAR est un organisme de financement indépendant et impartial créé grâce au fonds d'avantages tangibles de BCE-CTV. Il est géré par un conseil indépendant qui comprend des représentants du secteur de l'accessibilité et de l'industrie de la radiodiffusion. Le FAR met l'accent sur des solutions indépendantes des plateformes, qui permettent d'améliorer l'accessibilité de tout le contenu de radiodiffusion pour les personnes handicapées. Il doit s'agir de projets qui s'ajoutent à ceux prescrits par la réglementation de l'industrie canadienne de la radiodiffusion, notamment de projets de solutions pratiques qui permettront dans les meilleurs délais d'accroître concrètement l'accessibilité de la radiodiffusion. Les projets privilégiés par le FAR utilisent des principes de conception inclusive pour promouvoir l'accessibilité dès les étapes initiales, de la façon la plus efficiente possible.



FESTIVAL DU FILM ET DES ARTS MÉDIATIQUES IMAGINATIVE

Bell Média était le commanditaire présentateur de la 14^e édition de imagineNATIVE, un festival international qui célèbre les plus récents projets des peuples autochtones à

l'avant-garde en matière d'innovation dans les films, les vidéos, la radio et les nouveaux médias. L'événement a attiré 15 558 participants, ce qui représente une augmentation importante de 20 % par rapport à 2012. imagnative.org



NATIONAL SCREEN INSTITUTE

Soutenu par le fonds d'avantages tangibles de BCE, NSI Totally Television est un cours de formation en développement télé dans le cadre duquel des équipes de scénaristes et de producteurs rencontrent les dirigeants des grands réseaux canadiens. Les équipes travaillent avec

des producteurs exécutifs et des auteurs-producteurs pour peaufiner leurs concepts dans le but d'obtenir un contrat de développement avec un télédiffuseur. Jusqu'à cinq équipes de scénaristes et de producteurs peuvent bénéficier de la formation chaque année. nsi-canada.ca

École nationale de théâtre du Canada



ÉCOLE NATIONALE DE THÉÂTRE

Le soutien de Bell Média vise à faire en sorte que l'école reflète la diversité de la communauté par l'intermédiaire du recrutement de professeurs, de bourses aux étudiants et d'une populaire journée « portes ouvertes ». Grâce à ce soutien, l'école, qui offre une formation professionnelle en interprétation, en écriture dramatique, en mise en scène et en scénographie (conception de décors et de costumes), a aussi créé le stage Horizons Diversité, un programme de sensibilisation destiné aux minorités visibles francophones de Montréal qui permet à 16 étudiants de réaliser un stage intensif de quatre jours. ent-nts.ca/fr

SÉCURITÉ DES JEUNES CANADIENS EN LIGNE

En tant que partenaire fondateur, Bell offre 150 000 \$ par année au Centre canadien de protection de l'enfance afin de soutenir la cybersécurité.

La moitié de ce montant soutient cyberaide.ca, un site national qui permet aux Canadiens de signaler leurs inquiétudes relatives à l'exploitation sexuelle des enfants en ligne et qui vise à sensibiliser la population afin de mieux protéger les enfants lorsqu'ils utilisent Internet.

Depuis 2002, cyberaide.ca – que Bell soutient depuis sa création – a travaillé avec les services de police afin de répondre à 102 000 plaintes du public et a distribué 10 millions de documents d'information aux écoles et aux familles de partout au pays. En 2013 seulement, cyberaide.ca a reçu environ 25 000 signalements de la part des Canadiens.

L'autre moitié des dons de Bell est utilisée dans le cadre d'initiatives du centre visant à réduire le « sextage », c'est-à-dire la création, l'envoi et le partage par les jeunes d'images à caractère sexuel en ligne ou par message texte. Bell a financé deux guides pour aider les parents et les éducateurs à aborder le problème. Le soutien de Bell a également aidé le centre à lancer le site Web AidezMoiSVP.ca qui fournit aux jeunes des conseils pratiques sur les façons de composer avec le « sextage ».

En 2013, Bell a maintenu son engagement de financement annuel de 30 000 \$ en faveur d'[HabiloMédias](http://HabiloMedias.ca), dont nous sommes également un partenaire fondateur. [HabiloMédias](http://HabiloMedias.ca) est un organisme national bilingue spécialisé en littératie numérique et en éducation aux médias et destiné aux parents et aux familles, aux écoles, aux radiodiffuseurs, aux fournisseurs de services de télécommunications et aux organisations utilisant Internet. [HabiloMédias](http://HabiloMedias.ca) a lancé plusieurs initiatives, notamment des tutoriels en ligne pour fournir aux parents des stratégies à utiliser avec la génération branchée, des ateliers sur la sensibilisation au Web pour les enseignants et les bibliothécaires et une semaine d'éducation aux médias pour inciter le public à développer une pensée critique en tant que cyberconsommateurs actifs et informés.

Bell est également fière d'avoir contribué à fonder la Coalition canadienne contre l'exploitation des enfants sur Internet et l'initiative Cleanfeed Canada (exploitée par cyberaide.ca), qui vise à réduire l'exposition des Canadiens aux images de violence faite aux enfants et à dissuader les consommateurs et les distributeurs de pornographie infantile.



En 2013 seulement, cyberaide.ca a reçu des Canadiens environ 25 000 signalements relatifs à l'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet.

cyberaide!ca®

OFFRIR DES ORDINATEURS AUX ÉCOLES

Bell soutient le programme Ordinateurs pour les écoles qui vise à offrir des ordinateurs remis à neuf à des écoles primaires et secondaires ainsi qu'à divers organismes sans but lucratif. Ce programme a obtenu la certification ISO 14001. Il est également conforme aux normes de l'industrie puisqu'il est reconnu par le Bureau de la qualification des recycleurs comme un programme de remise à neuf et de réutilisation des produits électroniques. En plus de gérer et de présider le programme au Québec, Bell fournit de l'espace pour un atelier et pour l'administration.

Computers
for Schools



Ordinateurs
pour les écoles

En 2013, Bell a donné
5 084 ordinateurs usagés et
557 écrans. Depuis la création du
programme, Bell a fourni plus de
66 000 ordinateurs, 14 150 écrans
et 3 850 imprimantes.



NOS CLIENTS

- FOURNIR UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ
- COUVERTURE DU SERVICE
- RÉSEAU FÉDÉRATEUR DE BELL
- CLIENTS HANDICAPÉS
- CONTINUITÉ DES AFFAIRES
- PROTÉGER LES CLIENTS
- PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES



FOURNIR UN SERVICE À LA CLIENTÈLE DE QUALITÉ

À titre de plus grande entreprise de communications du pays, Bell est déterminée à rendre ses services accessibles à tous sur son territoire. Nous offrons aux clients qui souffrent d'un handicap et à ceux qui vivent dans des régions éloignées de nombreuses façons de profiter de nos technologies. Dans le cadre de son impératif stratégique consistant à investir dans les réseaux et les services large bande, Bell est le principal bâtisseur de l'infrastructure de communications du Canada, réalisant des investissements de 3 milliards \$ par année pour accroître la connectivité large bande plus rapidement – à la fois pour les services sur fil et les services sans fil.

En outre, nous investissons massivement pour atteindre notre objectif d'offrir la meilleure expérience client de l'industrie. Nous avons ainsi dépensé 140 M\$ en 2013 dans de nouveaux outils de service, dans la formation et dans l'infrastructure, ce qui nous a permis d'apporter plus de 450 améliorations à nos offres de service à la clientèle. Voici quelques exemples :

- Nous avons annoncé l'ouverture de trois centres d'appels au Canada – à Jonquière (Saguenay) et Rouyn-Noranda au Québec, et à Orillia en Ontario. Non seulement ces centres rapprochent le service des clients, mais ils représentent des investissements et des emplois locaux (4 M\$ et 450 emplois à Saguenay seulement).
- Nous avons amélioré notre populaire section de soutien du site bell.ca grâce à une meilleure conception et à une navigation plus facile, avec de meilleures capacités de recherche et une plus grande sélection de tutoriels détaillés sur le dépannage des services Internet et Télé, ainsi que des émulateurs d'appareils mobiles qui enseignent aux clients comment tirer le maximum de tout ce que leurs téléphones intelligents peuvent accomplir.
- Nous avons lancé l'application Télécommande Fibe qui transforme les tablettes et les téléphones intelligents des clients en télécommande pour leur service Télé Fibe, leur permettant de naviguer dans le guide, de changer de chaînes, d'établir des listes de favoris et de programmer des enregistrements où qu'ils soient. Cette application a obtenu une cote de 4,5 étoiles sur cinq sur iTunes.



Pour atteindre notre objectif d'offrir la meilleure expérience client de l'industrie, nous avons investi 140 M\$ en 2013 dans de nouveaux outils de service, dans la formation et dans l'infrastructure.

- Nous avons investi dans 100 To de données, soit l'équivalent de 400 ordinateurs portatifs, que les représentants auprès de la clientèle peuvent utiliser pour effectuer une meilleure prospection de clientèle et pour mieux fidéliser les clients.
- Nous avons lancé un avantage pour les clients de Bell mobilité qui les avertit lorsque leur utilisation s'approche d'une limite prédéterminée. Depuis l'introduction de cette amélioration à l'automne, nos centres d'appels ont reçu un nombre considérablement plus faible d'appels et le taux de désabonnement a diminué.
- Nous avons nettement amélioré les capacités libre-service afin de permettre aux clients de gérer eux-mêmes les éléments les plus simples de leurs comptes. Les nouvelles options comprennent les outils Explication de la facture personnalisée et Visite interactive de la facture de Bell Mobilité, qui répondent à des questions courantes. Non seulement ces options augmentent la satisfaction des clients, mais elles ont aussi réduit les coûts de Bell en diminuant les appels à nos centres d'appels. En fait, au cours des deux dernières années, nous avons enregistré une réduction de 25 % du volume d'appels dans nos centres d'appels. L'utilisation de notre application libre-service mobile a quadruplé depuis 2010.
- Nous avons considérablement amélioré la disponibilité de notre produit Télé Fibe grâce à l'expansion du réseau et à l'introduction d'une nouvelle technologie appelée « liaison de paires ».



Notre application unique Télécommande Fibe transforme la tablette ou le téléphone intelligent d'un client en télécommande pour son service Télé Fibe, lui permettant de naviguer dans le guide de programmation, de changer de chaîne, d'établir des listes de favoris et de programmer des enregistrements où qu'il soit.

- Nous avons offert plus de liberté aux clients des services de télévision grâce à de nouvelles technologies comme le récepteur sans fil Télé Fibe exclusif à Bell, qui permet aux clients de déplacer leur téléviseur où et quand ils le veulent, sans avoir à faire appel à un technicien. Cette nouveauté a également réduit d'une moyenne de deux heures le temps d'installation du service Télé Fibe comparativement à 2011.
- Nous avons amélioré le programme Dossier réglé, une équipe de spécialistes qui prend en charge les problèmes des clients les plus complexes qui lui sont transmis.
- Nous avons élargi notre effectif des services extérieurs afin d'envoyer plus de techniciens sur la route, avec de meilleurs outils comme des téléphones intelligents qui leur permettent de mieux voir les problèmes au moyen d'applications mobiles, d'effectuer des tests et de les résoudre.
- Nous avons lancé un système de dépêche de calibre mondial qui nous permet de servir plus efficacement les clients en affectant des tâches aux techniciens en fonction de l'endroit où ils se trouvent et de leurs compétences. En conséquence, nous respectons notre engagement « jour même ou lendemain » dans plus de 91 % des cas et nous arrivons à l'heure plus de 98 % du temps, ce qui nous vaut un taux de satisfaction de la clientèle supérieur à 92 %.
- Nous avons fait passer de huit à deux jours le délai entre la commande des services Internet et leur installation.



Nous respectons notre engagement « jour même ou lendemain » dans plus de 91 % des cas et nous arrivons à l'heure plus de 98 % du temps, ce qui nous vaut un taux de satisfaction de la clientèle supérieur à 92 %.

- Nous avons continué d'étendre notre réseau de magasins et de kiosques d'un bout à l'autre du pays, en ajoutant 43 magasins Bell et 40 boutiques La Source, pour un total de plus de 1 600 établissements. En 2013, nous avons aussi renouvelé notre partenariat avec Glentel, qui offre les services sans fil de Bell dans plus de 360 points de vente au détail tels que WAVE SANS FIL et la cabine T sans fil.
- L'efficacité de ces initiatives et de nombreuses autres se reflète dans les résultats des diverses mesures d'évaluation de nos activités de service à la clientèle. Par exemple :
 - Dans le sans-fil, nous avons réduit à 1,25 % le taux de désabonnement des services postpayés (la proportion de clients qui laissent Bell au cours d'une période donnée), une amélioration de cinq points de base par rapport à l'année précédente.
 - Du côté du sur-fil, nous avons réduit de 27 % le temps d'installation du service Télé Fibe et de 40 % la tendance à appeler (la probabilité qu'un client téléphone à notre centre d'appels).
 - Les clients tirent pleinement parti de nos options libre-service en ligne et avec leurs téléphones intelligents. De 7 millions de visites en 2010, l'utilisation du libre-service mobile a bondi à 31 millions de visites en 2013.
 - Près de la moitié de nos clients qui possèdent un téléphone intelligent accèdent à leur compte au moyen de leur appareil. Les clients de Bell ont ainsi accédé à leur compte par l'intermédiaire du site MonBell.ca 50 millions de fois en 2013, une hausse de 88 % depuis 2010.
 - Nos résultats en matière de qualité étaient en hausse de près de 40 % à la fin de 2013, tandis que les problèmes de clients qui ont fait l'objet d'une escalade à la haute direction ont chuté du même pourcentage.
 - Le programme Privilèges de Bell – qui s'adresse à nos clients à la valeur la plus élevée – a continué de croître, obtenant les meilleurs résultats qui soient à la fois pour la satisfaction des clients et pour l'outil Net Promoter Score (la tendance des clients à recommander Bell à d'autres personnes).

Nous respectons notre engagement « jour même ou lendemain » dans plus de

91 %
des cas

COUVERTURE DU SERVICE

Au début de 2014, Bell est devenue le premier télécommunicateur canadien à lancer le service sur le réseau 4G LTE en utilisant le nouveau spectre de 700 MHz, ce qui nous permettra d'étendre la technologie 4G LTE de pointe aux Canadiens dans les petites villes, les localités rurales et le Nord, dans le but de couvrir éventuellement plus de 98 % de la population nationale. En 2014 et au-delà, nous prévoyons continuer d'accroître la couverture HSPA+ à plus de communautés dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut.

Bell a étendu à 25 nouveaux marchés le réseau LTE et, à la fin de 2013, ce réseau couvrait 80 % de la population canadienne. La plateforme LTE est appuyée par notre réseau HSPA+ qui dessert plus de 98 % des Canadiens d'un océan à l'autre. Notre réseau 4G HSPA+ dessert plus de 98 % de la population (comparativement à 97 % en 2012) et notre réseau évolué 4G HSPA+ DC (à deux canaux) en dessert plus de 87 % (comparativement à 83 % en 2012).*

À l'été 2013, nous avons lancé la couverture sans fil et les numéros locaux à Dryden et à Geraldton, en Ontario. Nos plans de déploiement pour 2014 incluent Fort Frances, Red Lake, Atikokan et Wawa, ainsi que les routes reliant ces localités.

Un aspect important du service sans fil de Bell, qui augmente la valeur de nos appareils mobiles pour les Canadiens qui voyagent, notamment ceux qui souhaitent faire des affaires partout dans le monde, est le fait que nous offrons des services d'itinérance dans plus de 220 pays. En outre, au cours de la dernière année, nous avons réduit les frais d'itinérance, jusqu'à 50 %, dans les pays où les Canadiens voyagent le plus, y compris les États-Unis, l'Europe, le Mexique, la Chine, la Turquie, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, Cuba, le Japon, les Bermudes et la plupart des îles des Caraïbes.

En plus de nos investissements dans les réseaux sans fil, nous avons poursuivi notre déploiement accéléré de la fibre optique large bande dans plusieurs nouveaux marchés en 2013, notamment toute la ville d'Ottawa. Ce faisant, nous avons accru la zone de couverture de notre service Télé Fibe d'un million de foyers, pour atteindre le cap des 4,3 millions à la fin de l'année, une augmentation de 30 % par rapport à 2012. Nous prévoyons continuer cette expansion pour atteindre plus de cinq millions de foyers à la fin de 2014, avant d'en atteindre ultimement six millions.

À la fin de l'année, nous avons 479 430 abonnés du service Télé Fibe, 93 % de plus qu'un an plus tôt, et nous en avons ajouté plus de 54 000 autres au cours du premier trimestre de 2014. Ce fort taux de croissance continu démontre clairement que Bell accroît sensiblement la concurrence et les choix offerts aux consommateurs dans

les marchés longtemps dominés par les câblodistributeurs. Le service Télé Fibe a aussi une incidence positive importante sur la capacité de Bell de soutenir la croissance de ses activités, puisqu'il a un puissant effet d'entraînement sur les autres services de Bell. Plus de quatre nouveaux clients de Télé Fibe sur cinq s'abonnent aussi à un autre produit résidentiel de Bell, par exemple Internet ou la téléphonie.

Dans le cadre de son initiative du compte de report, Bell étend les services large bande à 112 communautés rurales et éloignées du Québec et de l'Ontario. Nous terminerons le déploiement dans toutes ces communautés d'ici le 31 août 2014. La teneur détaillée de l'initiative, notamment la détermination des communautés visées, a été approuvée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). En 2002, le CRTC a établi un mécanisme de compte de report pour les entreprises de services locaux titulaires (ESLT). En 2008, le CRTC a statué que les compagnies de téléphone pouvaient utiliser une partie de l'argent restant dans leur compte de report pour étendre les services large bande en région rurale.

Bell a également établi le plus grand réseau national de centres de données, offrant aux clients de Bell Marchés Affaires des façons sécurisées de protéger leurs applications d'affaires névralgiques et d'accroître leur propre productivité au moyen de la co-implantation, de la gestion de données, de l'infrastructure-service et de l'informatique en nuage. Avec notre investissement stratégique dans Q9 Networks Inc. (« Q9 »), nous offrons à nos clients l'accès à 25 centres d'hébergement de données dans les principaux marchés, tous reliés par les réseaux IP large bande sur fibre de Bell.

Notre réseau 4G
HSPA+ dessert plus de
98 %
de la population

*Les statistiques comprennent la couverture du réseau sans fil de Bell Alliant.

RÉSEAU FÉDÉRATEUR DE BELL

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

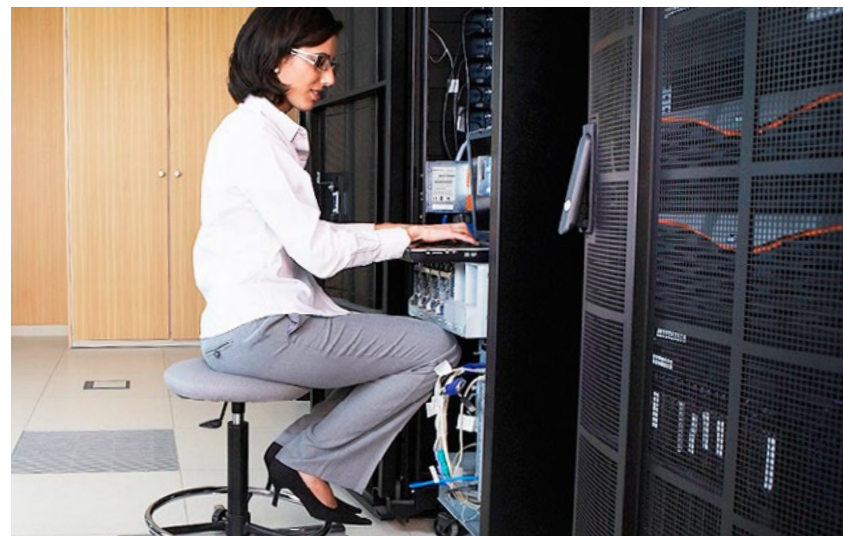
Stimulée par le développement d'un grand nombre d'applications tributaires des données, et par l'appétit insatiable du public pour les jeux et la vidéo en continu, Bell met à niveau et entretient constamment son réseau fédérateur RPV IP (réseau privé virtuel, protocole Internet) afin que les clients puissent compter sur sa capacité de transmettre la voix et les données entre les principaux centres de communications d'un bout à l'autre du pays.

En fait, nous sommes le premier exploitant de réseau canadien à offrir des débits de transmission de 100 gigabits par seconde. Cette technologie de super réseau fédérateur, utilisée entre les principaux centraux urbains, peut transmettre simultanément l'équivalent de 12 500 chaînes de télévision HD ou plus de 1,5 million d'appels vocaux.

Parce que nous savons que les entreprises canadiennes comptent sur Bell – 95 des 100 plus grandes entreprises au pays utilisent nos services – nous sommes résolus à continuer de maintenir la stabilité et la robustesse du réseau RPV IP. Cet engagement nous amène non seulement à investir de façon continue pour mettre à niveau la performance du réseau et maintenir sa disponibilité à 99,99 %, mais aussi à surveiller rigoureusement l'exploitation du réseau et à effectuer des essais réguliers, par exemple des exercices d'incendie, pour être prêts à toute éventualité et assurer la résistance fonctionnelle du réseau.

Une partie importante de nos investissements annuels est consacrée à la mise à niveau ou à l'expansion de l'équipement de fibre optique et de transmission de notre réseau fédérateur afin de répondre à la demande croissante de bande passante pour les services Internet. Nous avons déployé la plateforme Ethernet de prochaine génération pour télécommunicateurs afin de contrer les limites d'acheminement et de vitesse, et nous mettons régulièrement à niveau le matériel et les logiciels dans tous les réseaux afin d'améliorer les fonctions et de résoudre les problèmes.

Dans le but d'améliorer la fiabilité du réseau et d'en accroître la capacité pour prendre en charge les volumes d'utilisation sans fil et Internet en croissance rapide transmis sur nos réseaux, nous avons entrepris en 2012 la mise à niveau de notre réseau fédérateur national sur fibre optique avec le déploiement des technologies à 100 gigabits. Au 31 décembre 2013, des voies d'acheminement clés couvrant plus de 7 800 kilomètres à travers le Canada avaient ainsi été mises à niveau.



Nous surveillons rigoureusement l'exploitation du réseau et nous procédons à des essais réguliers pour être prêts à toute éventualité et assurer la résistance fonctionnelle du réseau.

En 2013, nous avons étendu la zone de couverture de notre réseau de fibre optique sur fil à large bande à environ 5,8 millions d'emplacements, avec le déploiement continu de la fibre dans des quartiers additionnels à l'échelle du Québec et de l'Ontario, dans tous les nouveaux développements immobiliers urbains et suburbains, ainsi que dans les immeubles à logements multiples et dans de grands emplacements d'affaires de nos clients.

CLIENTS HANDICAPÉS

Bell maintient son engagement de soutenir les clients handicapés grâce à une équipe d'agents spécialisés qui ont reçu une formation particulière sur toute la gamme de produits, de services et d'options d'accessibilité de Bell, et qui desservent les clients par l'intermédiaire du Centre de services d'accessibilité. La formation poussée des membres de cette équipe les aide à comprendre les obstacles auxquels les personnes handicapées font face lorsqu'elles utilisent les services de communications et à leur offrir du soutien pour les surmonter.

NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

En vertu du programme de compte de report de Bell approuvé par le CRTC, Bell a affecté 25,4 M\$ au financement d'initiatives permettant d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les zones de desserte du Québec et de l'Ontario de Bell Canada et de Bell Aliant. Au cours des dernières années, en collaboration avec divers groupes et avec les personnes handicapées, Bell a lancé divers produits, services et autres initiatives dans le cadre de ce programme. Bon nombre de ces derniers sont présentés sur le site bell.ca/accessibilite.

L'an dernier, le CRTC a tenu une audience publique sur le service de relais vidéo (SRV). Le SRV permet aux personnes qui communiquent principalement en langage des signes d'échanger facilement au téléphone avec des personnes qui entendent, en français ou en anglais, avec l'aide d'un interprète du langage des

signes et d'un lien vidéo. Grâce à l'investissement du compte de report et en collaboration avec les principaux groupes représentant les personnes sourdes et malentendantes au Canada, Bell a investi 1,2 million \$ pour produire une étude de faisabilité de calibre mondial sur le SRV au pays. Cette étude a été à la base de la décision du CRTC en avril 2014 d'exiger le déploiement progressif du SRV au

Canada. Dans le cadre de cette décision, le CRTC a demandé à Bell et à l'Association des Sourds du Canada (ASC) de collaborer pour consulter la communauté des personnes sourdes et malentendantes en vue d'élaborer une proposition pour un administrateur indépendant du SRV qui sera responsable de l'exploitation de ce service au pays. La proposition devrait être soumise au CRTC en 2014.

Outre l'engagement de Bell par l'intermédiaire du compte de report, un accent accru a été mis au cours de la dernière année sur la technologie sans fil et les personnes handicapées. Bell est membre du Comité de l'accessibilité du sans-fil de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), un groupe créé pour faciliter les discussions sur l'accessibilité des produits et des services mobiles à l'échelle du pays.

Le comité est composé de membres de l'ACTS et de représentants de divers organismes canadiens de défense des droits, de fabricants de téléphones et de fournisseurs de services sans fil. Ce groupe participe à un dialogue ouvert sur les problèmes auxquels les personnes handicapées font face dans l'univers de la technologie mobile, et il cherche de vraies solutions grâce à une collaboration entre les divers intervenants concernés. Parmi les sujets couverts par ce comité, il y a les produits accessibles, les forfaits et les services, le développement de matériel normalisé, l'accessibilité des sites Web et des ressources sur Internet, les applications, les pratiques de service à la clientèle, les essais et les technologies nouvelles.

Bell participe activement à ce comité.

Nos solutions d'accessibilité peuvent aider les clients à relever une vaste gamme de défis, notamment les troubles physiques, langagiers, auditifs, cognitifs ou visuels.

Tous les services sont décrits en détail sur bell.ca.

Solutions for customers with disabilities.



Bell soutient ses clients handicapés au moyen d'une équipe d'agents spécialisés, qui ont reçu une formation particulière sur toute la gamme de produits de Bell.

CONTINUITÉ DES AFFAIRES

L'infrastructure de Bell est essentielle à la santé, à la sécurité et au bien-être économique de nos clients, ainsi qu'aux gouvernements et aux Canadiens dans leur ensemble. Conscients de ce fait, nous avons élaboré un programme de planification de la continuité des affaires en tant qu'élément clé de la gestion méticuleuse par Bell des risques d'ordre opérationnel et financier ou d'atteinte à la réputation. Notre engagement indéfectible est de prendre toutes les mesures raisonnables pour maintenir un état de préparation, grâce à des interventions d'urgence proactives et efficaces soigneusement planifiées pour faire face aux événements susceptibles de perturber nos activités. En concevant notre programme, nous nous sommes assurés avec diligence que nos mesures se conforment aux pratiques exemplaires de l'industrie et aux normes internationales.

L'objectif de notre programme de continuité des affaires est simple : protéger les services de nos clients ainsi que les membres de notre équipe, nos revenus et notre réputation. Pour ce faire, nous devons nous préparer constamment – et élaborer des plans d'atténuation et de reprise – au cas où surviendraient des situations d'urgence causées par des menaces naturelles, humaines, technologiques, opérationnelles ou sociales ayant une incidence sur nos employés, nos installations, nos fonctions critiques, nos revenus et nos systèmes. Afin de nous assurer que les stratégies de continuité des affaires sont à jour et mises à l'essai, nous menons régulièrement des analyses d'impact sur les activités. De plus, notre programme de gestion des urgences comprend un système de commandement des interventions visant à assurer la coordination avec les autres services publics et les responsables de la sécurité publique. Dans le cadre de notre programme, tous les membres de l'équipe Bell doivent suivre la formation obligatoire « Soyez prêts » qui leur

fournit des conseils précis sur la façon de réagir de manière appropriée aux situations d'urgence comme les incendies, les tremblements de terre ou les alertes à la bombe, réduisant ainsi les risques pour leur sécurité personnelle et pour les biens de l'entreprise. Non seulement cette approche prudente, méthodique et rigoureuse est à l'avantage de nos employés, mais elle contribue à protéger les intérêts de nos clients résidentiels et d'affaires, et de fait, des citoyens de toutes les communautés où nous exerçons nos activités. Nos plans d'urgence ont été mis à l'épreuve dans des situations difficiles trois fois au cours de la seule dernière année lorsque nos équipes ont réagi pour maintenir nos services et pour aider nos clients à se remettre de la terrible explosion de pétrole brut à Lac-Mégantic, des vastes inondations dans le sud de l'Alberta et de la tempête de verglas qui a paralysé le sud de l'Ontario et du Québec quelques jours avant Noël.

PROTÉGER LES CLIENTS

CONFIDENTIALITÉ

La bonne marche de nos activités et notre réputation dépendent de notre capacité de protéger nos centres de données, nos dossiers électroniques et physiques, ainsi que les renseignements commerciaux et personnels qu'ils contiennent, contre l'accès ou l'entrée non autorisé, ou les cyberattaques. La protection et l'organisation efficace de nos systèmes, de nos applications et de nos archives sont essentielles au fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de nos activités, car les dossiers électroniques et physiques contiennent des renseignements commerciaux et personnels exclusifs par exemple des renseignements confidentiels sur les clients et les employés, considérés comme sensibles du point de vue commercial et de la confidentialité. Toute vulnérabilité pourrait entraîner la défaillance du fonctionnement des systèmes, ou le vol, la perte ou la fuite d'informations.

En février 2014, une introduction illégale dans le système informatique d'un tiers fournisseur situé à Ottawa s'est conclue par l'affichage de renseignements privés sur Internet. Les systèmes de TI de Bell et son propre réseau n'ont pas été touchés. Conformément à ses politiques rigoureuses en matière de sécurité et de protection de la vie privée, Bell a contacté les petites entreprises touchées et a collaboré avec le fournisseur ainsi qu'avec les autorités policières et les responsables gouvernementaux de la sécurité afin de mener une enquête.

Bell ne divulgue des renseignements confidentiels sur les clients aux organismes gouvernementaux que lorsqu'elle est tenue de le faire par une autorité judiciaire, par exemple en vertu d'un ordre du tribunal, d'un pouvoir légal ou d'un tarif du CRTC. Bell ne divulgue pas volontairement des renseignements confidentiels sur les clients aux organismes gouvernementaux sans le consentement des clients. Il ne peut y avoir d'exception à cette règle que dans de rares situations d'urgence : lorsqu'il y a une menace imminente à la sécurité des personnes ou de la propriété, ou lorsqu'il est raisonnable de croire que la divulgation de tels renseignements réduira un préjudice possible et qu'il n'est pas possible pour l'autorité publique qui en fait la demande d'obtenir rapidement d'une autorité judiciaire valide qu'elle exige une telle divulgation. Un enfant perdu ou une prise d'otage sont des exemples où une divulgation « volontaire » peut être appropriée.

Notre engagement à protéger la confidentialité des renseignements sur les clients est énoncé explicitement dans la Politique de Bell sur la protection de la vie privée et il est constamment renforcé par des mesures obligatoires concrètes pour tous les employés. Le **Code de conduite de Bell** énonce spécifiquement, entre autres, comment nous sauvegardons et utilisons de façon appropriée les renseignements sur les clients.

Comme leurs rôles les mettent régulièrement en contact avec les clients et avec leurs renseignements confidentiels, nous dispensons à nos représentants en contact avec la clientèle une formation sur la confidentialité afin de nous assurer qu'ils sont conscients de leur obligation de protéger les renseignements des clients et qu'ils respectent en tout temps les droits de ces derniers. Nous appliquons aussi des contrôles stricts

à l'égard de la protection et de l'usage des renseignements personnels dans nos systèmes et sur nos sites Web.

Afin de répondre aux besoins d'une clarté et d'une transparence accrues en matière de confidentialité, nous avons présenté les éléments clés de notre politique de confidentialité sous la forme d'un énoncé simple et facile à lire. Notre politique sur la protection de la vie privée et les réponses à des questions fréquentes sont disponibles sur notre site Web, à la rubrique **Bell et la confidentialité**.

En 2013, nous avons commencé à recueillir des données démographiques regroupées sur les préférences de navigation mobile des clients sur le Web. Ces renseignements étaient regroupés, de sorte que leur utilisation ne permettait pas d'identifier les préférences d'un client individuel. Cette initiative a deux principaux avantages : d'abord, grâce à ces données, les annonceurs peuvent s'assurer de cibler les grands groupes les plus appropriés pour leurs messages; et deuxièmement, les clients reçoivent moins de messages promotionnels non pertinent pour eux. Les clients sont libres de se retirer du programme en tout temps. Nous n'avons pas communiqué de données concernant des clients individuels à des tiers dans le cadre de cette initiative et nous ne le ferions jamais. Pour en savoir plus sur notre programme de publicité pertinente, visitez bell.ca/Accueil/Programme-Publicite-pertinente.

Par suite de présentations faites par Bell et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada devant un comité sénatorial en mai 2014, le Sénat a publié un rapport sur le programme de publicité pertinente. Le comité avait relevé des inquiétudes au sujet de la protection de la vie privée, mais a conclu que le programme de publicité pertinente de Bell ne révèle pas l'identité de ses abonnés à d'autres parties. Aucune recommandation visant à pousser l'étude plus loin ou à resserrer la législation n'a été formulée.



La protection et l'organisation efficace de nos systèmes, de nos applications et de nos archives sont essentielles au fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de nos activités.

PROTECTION DES MINEURS

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

SERVICES SANS FIL : SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONSULTATIONS

L'utilisation sécuritaire de tous les sites de télécommunications de Bell est essentielle aux communautés dans lesquelles Bell exerce ses activités. Tous les sites sans fil, de radiodiffusion et radio de Bell respectent ou dépassent les exigences du [Code de sécurité 6](#) de Santé Canada. De même, tous les fabricants des appareils sans fil offerts par Bell soumettent leurs produits à des essais afin de s'assurer qu'ils sont conformes à l'ensemble des directives et des règlements en vigueur.

Bell est membre de l'[Association canadienne des télécommunications sans fil \(ACTS\)](#), qui suit de près les recherches scientifiques menées à l'échelle mondiale sur les technologies mobiles. Nous rencontrons régulièrement d'autres télécommunicateurs dans le cadre de groupes de travail de l'ACTS chargés d'examiner les problèmes éventuels, dans le but de répondre aux préoccupations des communautés concernant l'emplacement des nouveaux sites de télécommunications, à mesure que nous développons nos réseaux pour combler les besoins en matière de couverture ou de capacité.



ÉMISSIONS DE RADIOFRÉQUENCES

Plusieurs études ont été menées afin d'évaluer si les téléphones sans fil, les réseaux et les tours présentent un risque éventuel pour la santé. Certaines études ont indiqué que les émissions de radiofréquences pourraient être liées à des troubles médicaux, alors que d'autres études n'ont pu établir de lien entre une exposition aux émissions de radiofréquences et des effets néfastes sur la santé. En mai 2011, le Centre international de Recherche sur le Cancer (CIRC) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a déterminé que les champs électromagnétiques de radiofréquences associés aux téléphones sans fil pourraient éventuellement être cancérigènes pour les humains. Toutefois, il a également indiqué qu'il n'a pas été possible d'exclure avec suffisamment de certitude que le hasard, des biais ou des facteurs de confusion aient pu jouer un rôle. Le CIRC a également recommandé que soient réalisées d'autres recherches sur l'utilisation intense et à long terme des téléphones mobiles. Dans sa [fiche d'information](#) de juin 2011 portant sur les téléphones mobiles, l'OMS a indiqué que jusqu'à présent, aucun effet néfaste sur la santé n'a été lié à l'utilisation des téléphones mobiles.

Au moment où nous déployons de nouvelles technologies, surtout dans le domaine des services sans fil, nous sommes conscients du fait que certains intervenants se préoccupent d'éventuels effets à long terme sur la santé des clients qui utilisent de telles technologies, notamment les appareils de communications sans fil.

Santé Canada est responsable de l'établissement des limites sécuritaires du niveau des signaux des appareils radio. Nous croyons que les combinés et les appareils que nous vendons, de même que notre équipement réseau, respectent toutes les normes de sécurité du gouvernement canadien. Nous comptons également sur nos fournisseurs pour qu'ils s'assurent que le réseau et l'équipement à l'intention des clients qui nous sont fournis respectent toutes les exigences applicables en matière de sécurité et de réglementation.

Pour plus de détails au sujet des fournisseurs, voir la section Produits et services responsables du présent rapport.



CONSULTATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ

Nous estimons qu'il est important d'échanger avec les organismes chargés de l'aménagement du territoire dans le cadre de nos efforts pour étendre nos réseaux sans fil. C'est pourquoi nous collaborons avec les municipalités, ainsi qu'avec les organismes provinciaux et fédéraux, les Premières Nations, les communautés métis et inuites en vue d'atténuer les préoccupations locales concernant l'emplacement, l'exploitation et la conception des tours. Bell se conforme entièrement aux directives d'Industrie Canada en matière de consultations publiques et municipales énoncées dans la politique CPC-2-0-03, 5^e édition, Systèmes d'antennes de radiocommunications et de radiodiffusion. Avant de faire l'acquisition d'une propriété pour un nouveau site de télécommunications, Bell collabore avec les autorités de la communauté afin de déterminer les préférences locales et de passer en revue les protocoles établis. Avant d'entreprendre toute acquisition de terrain pour un nouveau site de tour, Bell cherche à placer les antennes sur des structures existantes telles que des édifices en hauteur et des tours qui existent déjà, là où c'est techniquement possible.

Dans le cadre de notre programme de consultations avec les communautés, nous effectuons auprès des résidents et des intervenants de la région de vastes consultations publiques concernant les sites proposés d'antennes sans fil. Bell mène régulièrement des journées portes ouvertes, des réunions publiques et des consultations écrites dans des communautés partout au pays pour fournir des renseignements et comprendre les points de vue locaux sur les sites proposés d'installation de tours.



Bell certifie que toutes ses installations de stations de base ou d'antennes respectent ou dépassent les exigences du Code de sécurité 6. Sur cette photo, un tour-arbre est positionnée de manière à s'intégrer à la végétation existante.

PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

CHOISIR DES FOURNISSEURS RESPONSABLES ET DE BONS PRODUITS

Tout achat de biens et de services peut avoir des répercussions sociales et environnementales. Bell élabore et teste activement des outils uniformisés d'évaluation de la performance du processus d'approvisionnement – p. ex. évaluation globale des risques, questionnaire d'autoévaluation des fournisseurs sur la responsabilité d'entreprise, processus de vérification – parallèlement à la prise de mesures correctives et à une surveillance continue. Bell prend en considération des critères écologiques et sociaux pour tous ses produits et ses services, depuis la consommation d'énergie, la recyclabilité, la valeur du contenu et les certifications environnementales jusqu'aux attributs relatifs aux droits de la personne et du travail, à la santé et à la sécurité, et aux principes éthiques. En 2005, nous avons élargi notre politique d'approvisionnement pour faire de l'engagement à l'égard du développement durable un critère de sélection des fournisseurs.



Les récepteurs Télé Fibe sont homologués ENERGY STAR^{MD}.

Au-delà de l'approche fournisseur à l'égard des pratiques d'affaires responsables, nous nous attardons aussi à des produits particuliers par l'intermédiaire de notre programme en expansion d'application de critères éco-responsables. Nos récepteurs Télé Fibe sont homologués ENERGY STAR^{MD}, un programme volontaire gouvernement-entreprises qui garantit que les produits atteignent un niveau supérieur d'efficacité énergétique. En 2013, nous avons élaboré des critères de responsabilité afin de nous assurer que les modems et les récepteurs télé fournis par Bell aient une faible empreinte écologique et le moins d'impacts possible sur l'environnement. Les mêmes critères de responsabilité sont en voie de mise en œuvre ou le seront tout au long de 2014 dans les unités d'affaires de Bell. Nous mettrons aussi l'accent sur l'inclusion dans les contrats de critères éco-responsables relatifs aux emballages.

Depuis 2011, nous adhérons rigoureusement à un ensemble de critères de responsabilité pour les téléphones mobiles et les éléments connexes fournis par Bell, y compris les piles, les chargeurs et l'emballage. Les critères touchent entre autres l'utilisation de substances toxiques, la recyclabilité des matières, l'identification des plastiques, l'efficacité énergétique, l'empreinte carbone et les minéraux provenant de zones de conflit.

La politique d'approvisionnement de Bell exige que nous recherchions des fournisseurs qui démontrent un ferme engagement envers la responsabilité d'entreprise, en adoptant des principes rigoureux en matière d'environnement, de santé et sécurité, de travail et d'éthique.

Tous les nouveaux contrats de Bell obligent les fournisseurs à se conformer au [Code de conduite des fournisseurs de Bell](#), qui établit clairement que le fournisseur doit prendre des mesures raisonnables pour respecter le code dans ses propres activités et ses propres chaînes d'approvisionnement. Bell utilise un questionnaire détaillé afin d'évaluer les fournisseurs au cours du processus de sélection et aider à améliorer les politiques



des fournisseurs actuels. Bell vérifie toutes les réponses du fournisseur et effectue une évaluation des risques (voir également Minéraux provenant de zones de conflit à la page 38).

En centralisant les achats, le groupe Approvisionnement de Bell contrôle l'approvisionnement stratégique des biens et des services. Entre autres activités, il lance des demandes de propositions concurrentielles, négocie les prix et les modalités avec les fournisseurs, et exécute les ententes d'approvisionnement de l'entreprise.

Cette approche d'approvisionnement centralisé offre plusieurs avantages. Elle permet à Bell d'obtenir la meilleure valeur en misant sur son pouvoir d'achat. De manière tout aussi importante, la fonction d'approvisionnement centralisé assure le respect de nos objectifs de développement durable, puisque nous insistons pour que les fournisseurs démontrent leur propre engagement envers la responsabilité d'entreprise.

Bell maintient des relations avec toute une gamme de fournisseurs, y compris des fabricants, des distributeurs, des sous-traitants et des consultants. Ils sont largement concentrés dans les domaines suivants : infrastructure réseau sur fil et sans fil, technologies de l'information, appareils sans fil et produits résidentiels destinés aux consommateurs, produits et services de télécommunications d'affaires, contenu média et services de télécommunicateur.

MINÉRAUX PROVENANT DE ZONES DE CONFLIT

De nombreux appareils électroniques contiennent de petites quantités de métaux – comme le tantale, l'étain, le tungstène et l'or – qui sont dérivés de minéraux désignés en vertu des lois des États-Unis comme des « minéraux de conflits » parce qu'ils sont souvent extraits dans des conditions d'abus des droits. Notre pratique consiste à veiller à ce que nos fournisseurs s'approvisionnent en minéraux de manière responsable et qu'ils considèrent comme inacceptables l'exploitation et le commerce de minéraux qui alimentent des conflits armés et qui entraînent des abus des droits de la personne.



De concert avec la Global eSustainability Initiative (GeSI) et le groupe de mise en oeuvre de l'Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC), Bell a collaboré depuis 2005 à l'élaboration d'une approche sectorielle liée au processus d'approvisionnement incluant les minéraux provenant des zones de conflits. Bell a contribué à l'élaboration d'un questionnaire d'autoévaluation des systèmes et des pratiques de gestion des fournisseurs relativement aux droits de la personne, aux conditions de travail, à la santé et sécurité, et à l'environnement. Dès 2007, nous avons mis à jour notre Code de conduite

des fournisseurs afin de tenir compte de la gamme plus large d'enjeux en matière de responsabilité d'entreprise. En 2011, avant même la réglementation de la SEC obligeant les fournisseurs à déclarer l'utilisation de minéraux provenant de zones de conflit dans leurs produits, nous avons demandé à nos principaux fournisseurs et détaillants d'équipement électronique de mettre en œuvre des processus et des mécanismes de contrôle pour éviter l'utilisation de tels minéraux dans les produits qu'ils fournissent à Bell. Près de 60 % des fournisseurs ont répondu qu'ils avaient une politique à cet égard ou qu'ils prenaient des mesures pour s'attaquer à cet enjeu alors que l'industrie minière élaborait des mécanismes de traçabilité afin de permettre aux fonderies et aux fabricants de confirmer que les minéraux proviennent d'exploitations qui ne sont pas en zones de conflit.

Depuis 2011, Bell intègre à son processus d'approvisionnement la vérification diligente en matière de minéraux provenant de zones de conflit. Nous suivons également de près cet enjeu à titre de membre de la GeSI, qui soutient les initiatives visant à améliorer la transparence et la traçabilité des minéraux dans le processus d'approvisionnement au moyen du programme de fonderies sans conflit mis en œuvre par le groupe de travail sur les industries extractives du GeSI et de l'EICC.

Bell ne fabrique pas de produits électroniques, mais nous croyons pouvoir exercer une influence sur la chaîne d'approvisionnement en faisant preuve de diligence raisonnable dans ce domaine.



Depuis 2005, nous collaborons avec d'autres entreprises membres du (GeSI) en vue d'élaborer une approche sectorielle liée au processus d'approvisionnement et incluant les minéraux provenant de zones de conflit.

NOTRE ENVIRONNEMENT

- ENGAGEMENT ENVERS LE LEADERSHIP EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT
- PARC DE VÉHICULES
- IMMEUBLES
- TECHNOLOGIES DES COMMUNICATIONS
- RÉUTILISATION ET RECYCLAGE
- AUTRES PROGRAMMES ENVIRONNEMENTAUX



ENGAGEMENT ENVERS LE LEADERSHIP EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

Un profond engagement envers la protection de l'environnement est un élément essentiel à l'atteinte de l'objectif de Bell d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Cet engagement est conforme à notre vision du développement durable et à notre impératif stratégique visant à établir une structure de coûts concurrentielle. Notre engagement à minimiser notre empreinte carbone et à intégrer une dimension de gestion environnementale responsable à chacune de nos activités est pour nous tout aussi important, et est un reflet de nos valeurs. Enfin, notre engagement à protéger l'environnement est tout simplement la voie à suivre pour agir de façon responsable envers nos concitoyens et notre planète.

Nous ne négligeons aucun effort pour agir de façon responsable envers l'environnement lorsque nous déployons et entretenons nos réseaux, construisons nos immeubles de bureaux et consommons de l'énergie ou d'autres ressources. Les membres de l'équipe Bell veillent à économiser l'énergie et à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre en ramenant au minimum le temps pendant lequel les véhicules tournent au ralenti, en rehaussant l'efficacité énergétique des installations de Bell et en utilisant des outils de réunions futées tels que VidéoZone afin d'éviter les déplacements. De plus, nous apportons un soutien visible à des initiatives environnementales de plus grande envergure, comme l'événement Une heure pour la Terre, durant lequel l'éclairage et les enseignes sont éteints dans la plupart des immeubles et principaux sites de Bell au Canada, comme le Centre Bell à Montréal.

Depuis plus de 20 ans, Bell a mis en œuvre et actualisé de nombreux programmes afin de réduire l'impact environnemental de ses activités. Bell a obtenu une certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale, et est la seule entreprise de télécommunications canadienne à détenir cette certification. De plus, Bell obtient chaque année de nombreuses distinctions pour sa performance en matière d'environnement.



GESTION DES ENJEUX LIÉS AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Bell a compris depuis longtemps que ses produits et services contribuent à lutter contre les changements climatiques en réduisant l'empreinte carbone de ses activités et de celles de ses clients. Mieux encore, nous comprenons que notre participation à des initiatives de protection de l'environnement génère des retombées positives pour notre entreprise. Nos efforts visant à réduire nos émissions de carbone se traduisent par une diminution des coûts de carburant et d'électricité, ce qui soutient l'un de nos impératifs stratégiques : établir une structure de coûts concurrentielle. Ainsi, les initiatives de réduction des émissions de carbone de Bell produisent un effet positif sur ses résultats.

Notre compréhension des enjeux environnementaux a été renforcée par la publication, en 2006, d'une étude marquante de la World Wildlife Federation intitulée *Saving the Climate @ the Speed of Light* (Sauver le climat à la vitesse de la lumière) et, plus récemment, par l'étude *SMARTer 2020 : The Role of ICT in Driving a Sustainable Future* (SMARTer 2020 : Le rôle des TIC pour engendrer un avenir durable) publiée par la [GeSI \(Global e-Sustainability Initiative\)](#). Dans son étude, la GeSI a évalué qu'un déploiement plus généralisé des technologies de l'information et des communications (TIC) se traduirait par une réduction de jusqu'à 15 % des émissions de carbone à l'échelle mondiale, soit de 7,8 Gt d'équivalent CO₂, d'ici 2020.



Lorsqu'on recycle

la vie est **Bell**



Dans une perspective à long terme, nous sommes fermement résolus à poursuivre le développement de solutions de TIC réduisant les émissions de carbone. En 2009, nous avons joint Écotech Québec, un organisme qui regroupe des décideurs clés du Québec dans le domaine des technologies propres. Ce groupe a pour objectif de rassembler et de mobiliser le secteur des technologies propres autour d'objectifs communs et d'actions concertées, de participer au virage de l'économie verte au Québec par le développement durable et de soutenir les entrepreneurs afin d'accélérer la conception, le développement, l'adoption, la commercialisation et l'exportation de technologies propres.

Notre approche comprend également l'évaluation des risques et des occasions liés aux changements climatiques dans l'objectif de tirer parti des produits et services de Bell pour réduire les émissions de carbone. Nous devons à cette fin déterminer l'effet potentiel de conditions météorologiques extrêmes sur nos activités, en collaboration avec l'équipe Continuité des affaires. Cette équipe évalue les menaces, les vulnérabilités et les effets des risques sur nos activités commerciales et, au besoin, met au point des plans d'atténuation des risques. Nous surveillons les possibilités de lois, politiques et règlements actuels ou à venir sur les changements climatiques qui pourraient affecter d'une quelconque façon notre entreprise, et présente ses constatations deux fois par année au comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité (CSSESS).

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

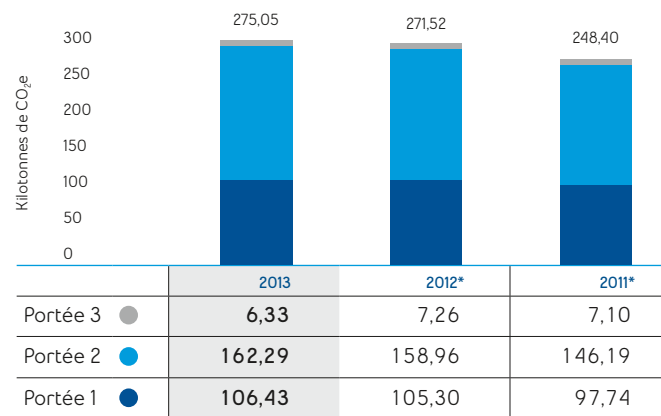
Pour soutenir sa politique relative aux changements climatiques et atteindre son objectif absolu en matière d'émissions de carbone, Bell a créé en 2008 le Conseil de l'énergie, un comité formé de membres de la direction qui relève du CSSESS. Ce comité a pour mandat de définir et de mettre en œuvre des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

La stratégie de Bell consistant à appuyer l'atteinte des objectifs environnementaux par des mesures d'incitation produit des résultats, par exemple :

- En 2013, nous avons économisé 40,36 GWh (40 360 MWh) ou 4 760 tonnes d'équivalent CO₂ en électricité dans nos immeubles, centres de données et réseaux.
- La consommation de carburant de notre parc de véhicules a diminué de 189 344 litres, ou d'un total de 432 tonnes d'équivalent CO₂.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Il est essentiel que nos infrastructures et installations vitales soient conçues pour fournir un environnement uniforme et fiable d'exploitation de nos réseaux et de notre infrastructure TI, et pour offrir un milieu de travail convenable à nos employés. Nos activités sont tributaires de la façon dont nous protégeons nos réseaux et nos autres infrastructures et installations contre les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre et les événements météorologiques violents, comme les tempêtes de verglas, de neige ou de vent, les inondations, les ouragans, les tsunamis et les tornades. Les scientifiques s'entendent généralement pour affirmer que les changements climatiques à l'échelle planétaire pourraient accroître certaines de ces menaces, y compris la fréquence et la gravité des phénomènes météorologiques. Il existe également un consensus sur le fait que les émissions de gaz à effet de serre, et plus particulièrement de dioxyde de carbone, sont un facteur déterminant des changements climatiques. En tant qu'entreprise citoyenne responsable, Bell accorde une grande importance à sa responsabilité de contrôler ses émissions de gaz à effet de serre.



* Les données sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) de Bell Canada pour 2011 et 2012 ont été recalculées sur la base des facteurs d'émissions les plus récents provenant du protocole relatif aux gaz à effet de serre et du Rapport d'inventaire national du gouvernement du Canada présenté à la Convention cadre des Nations Unies sur les changements climatiques.

Au cours des trois dernières années, l'empreinte carbone globale de Bell s'est accrue de 9,6 % (24 kilotonnes d'équivalent CO₂). La plus grande partie de cette augmentation est attribuable à la croissance de nos activités, liée à l'expansion de nos services sur fil et sans fil. Alors que notre empreinte carbone s'accroît, nous aidons nos clients d'entreprise à réduire leurs besoins en énergie, à diminuer leurs émissions de carbone et à rehausser leur productivité en hébergeant leurs serveurs dans un environnement à haut rendement énergétique et en reliant leurs

équipements à l'aide de nos services machine à machine, lesquels servent le plus souvent à optimiser la gestion des parcs de véhicules, la logistique, la distribution et les procédés de fabrication. Globalement, il en résulte une réduction nette de la charge en carbone de la planète. Pour en savoir plus sur le potentiel de réduction des émissions de carbone que permettent les solutions de TIC, veuillez consulter le rapport « SMARTer 2020 » publié par la [Global e-Sustainability Initiative](#).

EXPANSION DES SERVICES SUR FIL

En 2013, nous avons presque doublé le nombre total d'abonnés de Télé Fibe, le portant à 479 430, et nous avons accru d'un million le nombre de résidences ayant accès au service, ce qui porte la couverture à plus de 4,3 millions de foyers au Québec et en Ontario.

Nos réseaux comprennent aussi le plus large éventail de centres d'hébergement de données au Canada. Ces centres de données abritent des services tels que l'hébergement géré et l'informatique en nuage, utilisés par les plus grandes entreprises du pays, ainsi que des outils de collaboration à distance de Bell, comme la vidéoconférence et la téléconférence, dont la popularité ne cesse de s'accroître. Bien que ces centres de données augmentent les besoins en énergie de Bell, ils permettent aux clients de l'entreprise de réduire leur propre consommation d'énergie.

EXPANSION DES SERVICES SANS FIL

Nous étendons et améliorons constamment nos réseaux sans fil afin de répondre à la demande croissante de bande passante. Cet accroissement de la demande est attribuable à la prolifération des téléphones intelligents, qui permettent aux utilisateurs de naviguer sur Internet, de regarder la télévision et de participer aux réseaux sociaux à l'aide de leur téléphone mobile.

Voici quelques-unes de nos réalisations en 2013 :

- Nous avons obtenu respectivement 35 % et 38 % du total brut et du total net des nouvelles activations de services postpayés des trois plus importantes entreprises de services sans fil.
- Nous avons accru notre clientèle d'utilisateurs de téléphones intelligents, qui atteignait 73 % du total de nos abonnés des services postpayés à la fin de 2013, comparativement à 62 % à la fin de 2012.
- Nous avons élargi la portée de notre réseau sans fil 4G LTE de prochaine génération, rejoignant 80 % de la population canadienne d'un océan à l'autre.

LES AMBITIEUX OBJECTIFS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE DE BELL

En 2008, à titre de chef de file reconnu en matière d'environnement, Bell s'est fixé l'objectif ambitieux de réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de 159 kilotonnes, soit 50 % du niveau de ses émissions en 2003, d'ici la fin de 2020. Toutefois, notre entreprise a considérablement changé depuis ce temps, et notre objectif doit être redéfini pour refléter le nouveau contexte de nos activités.

Depuis 2008, l'équipe Bell a évité l'émission de près de 40 kilotonnes d'équivalent CO₂ en réduisant la consommation d'électricité des installations de l'entreprise, en haussant l'efficacité énergétique des véhicules et en utilisant les services de conférence audio, vidéo et Web pour réduire le nombre de déplacements d'affaires.

Lancé il y a six ans, le programme d'économie d'énergie de Bell est toujours aussi dynamique. En 2013, des projets d'efficacité énergétique touchant les équipes des immeubles, du réseau et des TI ont permis d'économiser 40,36 millions de kWh d'électricité dans les installations de Bell, soit une quantité d'énergie suffisante pour chauffer 4 340 résidences pendant un an.

PRINCIPALES INITIATIVES D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE EN 2013

SECTEUR	INITIATIVE
Systèmes électriques des bâtiments	Série d'initiatives visant à optimiser l'éclairage, le chauffage, la climatisation et le refroidissement naturel.
	Mise à niveau de l'équipement d'alimentation électrique et élimination de points de présence.
	Suppression de l'équivalent de 1 116 équipements par le regroupement, l'optimisation et la virtualisation des serveurs.
Parc de véhicules	Suppression de climatiseurs redondants et amélioration du refroidissement naturel dans les abris. Réduction des points de réglage de température dans les abris pour diminuer les besoins de chauffage et de refroidissement. Mise à niveau pour passer des ampoules incandescentes à l'éclairage DEL dans 20 tours.
	Réduction de la consommation de carburant de 1,95 % (par rapport à 2012) au moyen du remplacement continu des véhicules par des modèles plus récents et plus éconergétiques, et par la poursuite du programme contre la marche au ralenti des moteurs de véhicules.
Déplacements des employés*	Réduction de 13 % des coûts des déplacements d'affaires en encourageant tous les membres de l'équipe à utiliser la gammes d'outils de réunions futées (VidéoZone, Audiozone, Live Meeting) afin d'éviter les déplacements dans toute la mesure du possible.

* Bell Canada, à l'exclusion de Bell Média

Bell favorise l'innovation et l'entrepreneuriat par sa participation à des grappes de technologies propres telles qu'Écotech Québec, qui mettent l'accent sur l'accélération du développement de technologies propres. Par ces partenariats, Bell vise à soutenir l'innovation locale et à créer des liens avec des entrepreneurs en technologies propres afin d'améliorer sa performance sur le plan environnemental. Au sein de ces organisations, Bell montre l'exemple en faisant la démonstration concrète du fait que les solutions de TIC offrent des façons simples et intelligentes d'accroître la productivité et de réduire les coûts énergétiques et les émissions de gaz à effet de serre, en utilisant les services suivants dans ses propres activités :

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

En 2013, Bell et Écotech Québec ont organisé des séances Inno+, qui s'apparentent à des rencontres de réseautage express (en personne ou par le Web) en technologie. Au cours de ces séances, plus de dix entreprises ont présenté des projets mettant en relief une technologie pouvant aider Bell à accroître son efficacité énergétique. Dans la foulée de ces rencontres, Bell travaille actuellement avec la société Carnot Réfrigération, une pionnière dans le développement de technologies de refroidissement au CO₂, à la mise au point de solutions novatrices – uniques au Canada – de refroidissement des centres de données, offrant la possibilité d'une importante réduction de l'empreinte environnementale de Bell.

ENSEMBLE DE PANNEAUX SOLAIRES AU YUKON

En juillet 2013, Northwestel a installé un ensemble de panneaux photovoltaïques au sommet d'une montagne dans les monts Ogilvie (près du cercle arctique), à son site d'Engineer Creek. Ce projet faisait partie d'une étude en cours réalisée en partenariat avec le Cold Climate Innovation Centre et l'Energy Solution Centre du Yukon College, pour vérifier si des panneaux solaires peuvent servir à alimenter de tels sites. En nous associant à ces centres, nous pouvions partager les coûts initiaux et les données des travaux de recherche en cours. Durant les trois premiers mois, les panneaux solaires ont produit 2 554 kWh d'énergie, c'est-à-dire 64 % des besoins du site. Cela a permis de réduire de 1 354 litres la consommation de carburant des génératrices.



Ensemble de panneaux photovoltaïques au sommet d'une montagne au Yukon, au site d'Engineer Creek de Northwestel le long de la route Dempster.

Photo: [Fritz Mueller Photography](#)

PARC DE VÉHICULES

En 2013, nous avons réduit de 2 %, ou 627 000 litres, la consommation nette de carburant de notre parc de véhicules par rapport à 2012. Ce résultat est en partie attribuable à la consolidation de notre parc, qui nous a permis de procéder à un retrait net de 329 véhicules. Voici d'autres facteurs qui ont contribué à ces économies :

TÉLÉMATIQUE

- Installée sur plus de 8 700 véhicules, la télématique permet la localisation et fournit des données essentielles sur le fonctionnement des moteurs, ce qui accroît la productivité des techniciens d'entretien, grâce à une réduction des distances parcourues et de la consommation de carburant. Les modèles les plus récents de modules télématiques intégrés aux véhicules de Bell comportent des fonctions de détection des accélérations et des vitesses excessives, qui nuisent à l'économie de carburant, ce qui offre des occasions d'incliquer aux employés des habitudes de conduite plus sécuritaires et respectueuses de l'environnement.

REMPACEMENT

- En 2013, nous avons remplacé 230 véhicules usagés par des modèles neufs plus éconergétiques. Notre programme prévoit le déploiement continu de véhicules offrant un meilleur rendement énergétique. Par exemple, en 2013, nous avons remplacé 60 minifourgonnettes Dodge Caravan 2007 par des modèles 2014. Les responsables du parc de véhicules de Bell estiment que la consommation de carburant de ces nouveaux véhicules est inférieure de 17 % à celle des anciennes minifourgonnettes, passant de 14,5 litres aux 100 km à 12 litres aux 100 km, grâce à la nouvelle technologie utilisée pour le moteur et la transmission.



En 2013, Bell a mis à l'essai une voiture hybride rechargeable – une Ford C-Max Energy.

Photos offertes gracieusement par Robert Chagnon

PROGRAMME CONTRE LA MARCHÉ AU RALENTI DES MOTEURS DE VÉHICULES

- Notre campagne 2013 de réduction de la marche au ralenti des moteurs a permis de réduire de 2 % les périodes de marche au ralenti, ce qui représente une économie de 220 000 litres de carburant, ou une réduction d'environ 386 000 kg de nos émissions de CO₂.

ESSAIS DE VÉHICULES HYBRIDES OU ÉLECTRIQUES

- Bell s'est jointe à neuf autres entreprises pour prendre part aux plus importants essais de véhicules électriques jamais réalisés au Canada, gérés par Hydro-Québec. La participation de Bell a été prolongée jusqu'à la mi-2013 et soutenait la stratégie du gouvernement du Québec relative aux véhicules électriques. En 2013, Bell a mis à l'essai une voiture hybride rechargeable, une Ford CMax Energy, rattachée à notre centre de travail de Laval, dans le cadre d'un autre programme du gouvernement du Québec appelé EV400. Nous testons aussi la version hybride ordinaire de la Ford C-Max, avec sept véhicules en Ontario et six au Québec. À la fin de 2013, notre parc comptait 37 véhicules hybrides. Nous continuons d'étudier la capacité des véhicules électriques et hybrides de combler les besoins liés aux types de travaux que nous accomplissons, tout en minimisant notre impact environnemental.

VÉHICULES DOTÉS DE PANNEAUX SOLAIRES

- Le parc de Bell comprend également des véhicules dotés de panneaux solaires, comme cette remorque munie d'un panneau de 80 watts, qui recharge une batterie de 12 volts alimentant l'éclairage de la zone de travail et les signaux lumineux qui dirigent la circulation autour de la remorque lorsque cette dernière et ses quatre génératrices portatives sont déployées en situation d'urgence. Nous avons 35 remorques de ce type en cours de fabrication pour remplacer des modèles plus anciens.



Remorque de Bell munie d'un panneau solaire de 80 watts qui permet de recharger une batterie de 12 volts.

IMMEUBLES

Fidèle à sa vision de demeurer un chef de file de l'industrie, Bell travaille activement à l'évaluation et à l'obtention de certifications environnementales pour ses immeubles. Nous avons récemment obtenu une certification BOMA BEST pour 42 immeubles : 17 au Québec, 22 en Ontario, 1 en Colombie-Britannique et 2 en Alberta. De plus, neuf immeubles ont reçu les prestigieuses certifications BOMA BEST des niveaux 3 ou 4, et le prix BOMA Environnement a été décerné à Bell en 2011 pour l'un de ses immeubles..

Avant 2013, l'approche proactive de Bell lui a permis d'obtenir trois certifications LEED : LEED-NC Certifié (Montréal), LEED-NC Argent (Mississauga) et LEED-EB Or (Toronto). Le campus de Bell à l'Île-des-Sœurs, à Montréal, est le plus vaste complexe d'entreprise à détenir une certification LEED au Québec. À la fin de 2013, nous avons obtenu la certification LEED-NC Or pour notre centre de données dans la région de Gatineau. Ce dernier a été conçu pour se classer parmi les 2 % des centres de données les plus efficaces sur le plan énergétique en Amérique du Nord, grâce à une alimentation en énergie hydroélectrique verte provenant d'un réseau distinct de ceux qui alimentent la plupart des utilisateurs de la région de la capitale nationale. En outre, ce centre est conforme aux normes de sécurité les plus strictes, utilisant notamment des contrôles d'accès biométriques évolués.

Le centre de données de Markham, en Ontario, est alimenté par un fournisseur d'électricité local qui produit de l'énergie pour alimentation d'urgence et de l'eau froide à une échelle massive et hautement efficace, ainsi que par des panneaux solaires sur le toit de l'installation. Ce centre se distingue également par le recyclage de l'eau utilisée pour le refroidissement de l'équipement qui, une fois réchauffée, est utilisée pour aider à chauffer des écoles et des centres communautaires à proximité.

20 160
employés de Bell
travaillent dans des
immeubles certifiés
BOMA BEST ou LEED

Chez Bell, 20 160 employés travaillent dans des immeubles certifiés BOMA BEST ou LEED, ce qui représente 57 % de l'effectif travaillant dans des immeubles de bureaux, des centres de commutation et des centres de travail. Globalement, Bell compte 1,7 million de mètres carrés d'espace certifié, c'est-à-dire 73 % de la superficie des immeubles détenus ou loués par l'entreprise. Chaque jour ouvrable, nous pourrions remplir tous les fauteuils du Centre Bell en y rassemblant nos employés qui travaillent dans des immeubles respectueux de l'environnement, dont la superficie équivaut à plus de 1 000 patinoires de hockey.

Notre objectif pour les quatre prochaines années est de collaborer avec les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles afin de renouveler la certification de 42 immeubles et d'obtenir une certification pour d'autres immeubles détenus ou loués par Bell. Cela nous permettra d'accroître continuellement le nombre d'employés travaillant dans des immeubles certifiés.



Zone cafétéria au campus de l'Île-des-Sœurs à Verdun.

TECHNOLOGIES DES COMMUNICATIONS

Bell limite ses émissions de carbone en utilisant ses propres technologies afin de réduire les déplacements des membres de son équipe ainsi que sa consommation d'énergie et de ressources matérielles.

VIRTUALISATION

La virtualisation offre une nouvelle approche en matière d'informatique d'entreprise – une approche regroupée et optimisée, avec le centre de données comme point de prestation des services. La virtualisation aide les entreprises à relever des défis en optimisant leurs budgets et leur utilisation de l'espace et des infrastructures, en regroupant les serveurs et les unités de stockage, et en assurant une alimentation électrique et un refroidissement plus efficaces et plus économiques. Nos solutions comprennent la fourniture d'applications et un bureau électronique virtuel, la consolidation de serveurs, des réseaux unifiés et la virtualisation du stockage. Ces services constituent également des solutions TI vertes éprouvées. Bell collabore avec des partenaires spécialisés en gestion des gaz à effet de serre afin de réduire ses émissions, de faire preuve de responsabilité sur les plans environnemental et social, et d'obtenir un rendement économique et des gains d'efficacité.

La consolidation et la virtualisation nous ont permis d'optimiser 50 % de nos serveurs physiques : 30 % de nos serveurs ont été transformés en machines virtuelles, tandis que 20 % ont été retirés du service. Ces initiatives ont diminué nos besoins d'investissement et nous ont permis d'économiser environ 4 450 000 kWh, soit suffisamment d'énergie pour chauffer 2 129 résidences pendant un an. Elles nous ont aussi permis de réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 525 tonnes par rapport à l'année précédente.

SOLUTIONS DE CONFÉRENCE

Les solutions d'audioconférence offrent un moyen rapide, pratique et économique de communiquer simultanément avec plusieurs personnes. Elles procurent des gains d'efficacité et réduisent les besoins de déplacements. Sur le plan de la continuité des activités, elles offrent aussi l'avantage de permettre aux employés de travailler de n'importe où si un incident imprévu les empêche de se rendre au lieu de travail.

En 2013, les membres de l'équipe Bell ont tenu plus de 129 630 conférences VidéoZone, 871 595 téléconférences Audiozone ainsi qu'une moyenne mensuelle de 45 000 séances Live Meeting. Les mêmes technologies aident chaque jour nos clients à respecter leurs priorités en matière de protection de l'environnement et de réduction des coûts.



En 2013, les membres de l'équipe Bell ont tenu plus de 871 595 téléconférences Audiozone.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE*

En 2013, nous avons produit 39,1 % de nos factures sous forme électronique, un résultat supérieur de 32,5 % à celui de 2012 et dépassant de plus de 10 % l'objectif fixé pour l'année. Cette réduction de la production de factures papier a épargné environ 45 500 arbres, qui présentent un potentiel de capture d'approximativement 5 755 tonnes de CO₂. Le reste de nos factures a été imprimé sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council. Nous continuons de promouvoir la facturation électronique et inscrivons automatiquement nos nouveaux clients à cette forme de facturation. En 2014, notre objectif est de porter à 46 % la proportion des factures produites par voie électronique.

FACTURES ÉLECTRONIQUES

	2013	2012	2011
% des factures totales	39,1 %	29,5 %	22,6 %
Objectif	35 %	28,4 %	24 %

* Données mises à jour le 15 août 2014.

RÉUTILISATION ET RECYCLAGE

RÉCUPÉRATION GLOBALE

Dans le but de minimiser la quantité de déchets qu'elle produit, Bell a mis sur pied plusieurs programmes afin de réduire, réutiliser et recycler, ou encore d'utiliser des options de remplacement aux combustibles fossiles dans les produits et matières dont elle a besoin pour ses activités.

En 2013, notre taux de diversion a reculé de 1,8 point de pourcentage à 69,9 %. Ce fléchissement est surtout attribuable à une réduction du nombre de projets de retrait de batteries dans le réseau, qui a fait chuter considérablement le poids des matières recyclées. De plus, la récupération accrue de câbles optiques, dont le recyclage est impossible à l'heure actuelle, a entraîné une hausse du nombre de tonnes envoyées dans les sites d'enfouissement. Cela constitue un défi en vue de la réalisation de notre objectif de 75 % pour 2016.

Pour atteindre notre objectif, nous accroîtrons la sensibilisation et les occasions de récupération dans chacune des fonctions qui génèrent des matières résiduelles. Par exemple, nous étendrons l'application des meilleures pratiques et travaillerons avec les groupes d'exploitation pour améliorer nos processus, minimiser la production de déchets dans les bureaux, stimuler la récupération des matières à réutiliser et le recyclage de l'équipement d'exploitation dans les centres de travail, et accroître la récupération des appareils électroniques utilisés à l'interne et distribués à nos clients.



FONCTION	BELL CANADA – 2013			BELL CANADA – 2012		
	Recyclage et valorisation (tonnes métriques)	Déchets enfouis (tonnes métriques)	Taux de diversion	Recyclage et valorisation (tonnes métriques)	Déchets enfouis (tonnes métriques)	Taux de diversion
Bureaux	2 792	2 603	52 %	2 783*	2 519	52 %
Exploitation	10 422	3 945	73 %	10 632**	3 720**	74 %**
Clientèle	2 027	0	100 %	2 416***	0	100 %
Total	15 241	6 548	69,9 %	15 831	6 239	71,7 %

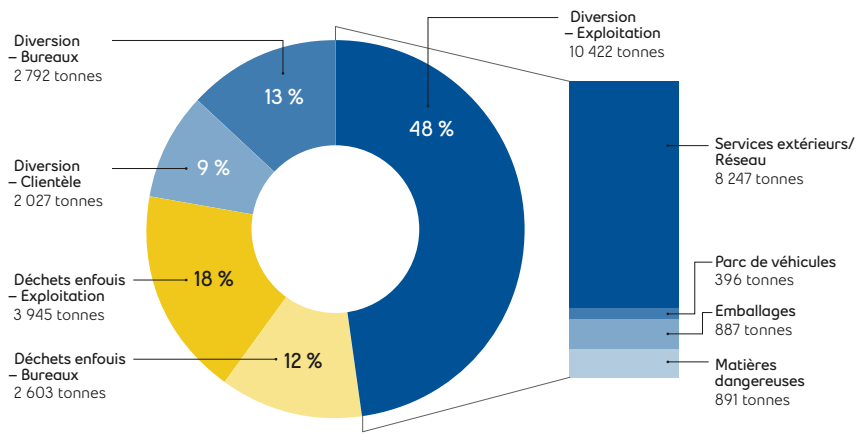
* Bureaux : en 2013, nous avons constaté que les données fournies pour le recyclage des ordinateurs et périphériques étaient déjà incluses dans les données relatives à l'exploitation. Les données pour 2012 ont été rajustées dans le présent rapport.

** Exploitation – Équipement réseau : en 2013, Bell Solutions techniques a fourni des données pour les centres de travail qui ont augmenté le nombre de tonnes d'équipement récupéré. Les données pour 2012 ont été rajustées dans le présent rapport en fonction de la proportion Bell Solutions techniques/Total pour 2013.

*** Clientèle : En 2012, les quantités déclarées de récepteurs et de modems excluaient l'équipement remis à neuf. Les données pour 2012 ont été rajustées pour tenir compte des récepteurs et modems remis à neuf en 2012.

RÉSULTATS PAR FONCTION (TONNES)

Taux de diversion en 2013 : 69,9 %



Total des matières résiduelles de Bell Canada = 21 789 tonnes métriques

BUREAUX

Les programmes de réutilisation et de recyclage de Bell visent des matières résiduelles comme le papier, le carton, le verre, l'acier, l'aluminium et les matières organiques. Ces programmes incitent les employés à apporter toutes les matières résiduelles à des postes centralisés Faites le tri, où ils répartissent les diverses matières dans des bacs de récupération clairement identifiés.

En 2013, nous avons recueilli dans les bureaux 5 395 tonnes de matières, dont 2 792 tonnes ont été détournées des sites d'enfouissement. Notre taux de diversion dans les bureaux est demeuré stable à 52 %.

Nous avons réutilisé et recyclé 150 tonnes d'ordinateurs et de périphériques ainsi que 9,9 tonnes de cartouches d'encre, soit des hausses respectives de 43 % et de 25 % par rapport à 2012. En 2013, nous avons donné à des œuvres de bienfaisance un total de 101 tonnes de mobilier récupéré évalué à 186 290 \$.

EXPLOITATION (SERVICES EXTÉRIEURS, PARC DE VÉHICULES ET RÉSEAU)

Les groupes d'exploitation de Bell pratiquent la récupération des matières résiduelles depuis plus de trois décennies. Les programmes de réutilisation et de recyclage couvrent des matières résiduelles telles que les câbles de télécommunications, les terminaux, les poteaux, les tourets de câble et les palettes en bois provenant des activités des services extérieurs, du parc de véhicules et du réseau.

En 2013, nous avons recueilli 14 367 tonnes de matières, dont 10 422 tonnes (73 %) ont été détournées des sites d'enfouissement. Il s'agit d'une réduction de 1 % par rapport à 2012, principalement attribuable à la diminution du nombre de projets de retrait de batteries du réseau. La réduction du taux de diversion s'explique aussi par l'augmentation de la récupération de câbles optiques, qui ne peuvent pas être recyclés actuellement, et par les défis soulevés par la recherche de méthodes pour recycler d'autres types de matières de faible valeur, comme le bois et la mousse de polystyrène.

Nous fournissons notre appui au Centre de formation en entreprise et récupération (CFER), où des jeunes qui n'ont pas terminé leurs études secondaires peuvent acquérir de précieuses compétences en récupération et en remise à neuf. Le CFER recueille et trie des matières recyclables issues de 14 de nos centres de travail au Québec.

Les produits résiduels provenant de notre parc de véhicules comprennent des pneus, des batteries, de l'huile et des filtres, de l'antigel usagé ainsi que des solvants. Nous avons recueilli un total de 396 tonnes de ces matières en 2013.



À l'aide des postes Faites le tri, les employés peuvent recycler le papier, le carton, le verre, l'acier, l'aluminium et même les matières organiques.

GESTION ÉCOLOGIQUE DES PRODUITS

Bell aide ses clients à préserver l'environnement en leur facilitant le recyclage des téléphones mobiles, des modems Bell Internet et des récepteurs Bell Télé. Grâce à la participation de ses clients, Bell a évité que plus de 2 001 tonnes métriques de matériel électronique ne soient envoyées dans les sites d'enfouissement en 2013.

Depuis 2003, les programmes de récupération d'appareils mobiles de Bell, qui sont harmonisés au programme « Recycle mon cell » de l'Association canadienne des télécommunications sans fil, ont permis de récupérer plus de 1,42 million de téléphones et 116 tonnes de batteries et d'accessoires.¹ Bell a été la première entreprise à mettre sur pied un programme pancanadien de réutilisation et de recyclage de téléphones mobiles. Bell remet les produits nets du programme Le bac Bell, disponible dans les points de vente de Bell et de Virgin Mobile et dans les magasins La Source participants, à l'Association canadienne de la santé mentale, un partenaire de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause.

En outre, Bell récupère des appareils mobiles en offrant à ses clients des crédits sur l'achat d'un nouveau téléphone lorsqu'ils rapportent leur ancien appareil. Bell assure la promotion de ses programmes de recyclage de plusieurs façons :

- Formation en ligne obligatoire pour tous les employés des magasins
- Affiches sur le recyclage dans tous les magasins
- Site Web bell.ca/recyclage
- Promotions sur Facebook et LinkedIn

Bell participe également aux programmes provinciaux de recyclage pour les autres produits électroniques comme les tablettes, les casques d'écoute, les téléviseurs et les ordinateurs. Pour en savoir plus, visitez bell.ca/recyclage.

ARTICLES	TENDANCE	VOLUME RECUEILLI EN 2013	VOLUME RECUEILLI EN 2012
Téléphones mobiles	↑	194 955 unités	71 141 unités
Batteries	↑	2,62 tonnes	1,062 tonne
Accessoires	↑	3,4 tonnes	1,760 tonne
Modems	↑	640 486 unités	588 199 unités
Récepteurs de télévision	↑	719 406 unités	551 856 unités

PARTENARIAT AVEC UNE ENTREPRISE LOCALE POUR RÉDUIRE LA QUANTITÉ DE DÉCHETS ÉLECTRONIQUES

En avril 2014, Bell a conclu un partenariat avec Électrobac, une jeune entreprise montréalaise qui déploiera un réseau de bacs intelligents pour la récupération des déchets électroniques dans la région de Montréal. Électrobac s'est donné pour mission de réduire le volume d'appareils électroniques envoyés chaque année dans les sites d'enfouissement. Les bacs intelligents seront installés dans des campus universitaires, des supermarchés, des immeubles de bureaux, des centres commerciaux et d'autres endroits à forte circulation. Ce service est un exemple de la réduction des émissions en carbone rendue possible grâce aux TIC. Plus précisément, les capacités machine à machine des bacs, qui leur permettent de communiquer avec le bureau central, éliminent la nécessité d'envoyer des véhicules vers les différents points de cueillette pour déterminer si les bacs doivent être vidés.



EAU

Même si les activités de Bell n'ont qu'un effet minime sur les ressources en eau, comparativement à de grandes entreprises manufacturières par exemple, nous sommes conscients que la disponibilité de l'eau potable est une préoccupation croissante dans plusieurs communautés. Bell est convaincue que la sensibilisation de ses employés à cet enjeu est un moyen efficace de réduire la consommation d'eau sur les lieux de travail. De plus, nous comparons notre performance aux meilleures pratiques de l'industrie en ce qui touche les programmes de gestion de l'eau.

En 2013, nous avons poursuivi nos efforts pour évaluer la consommation d'eau dans l'ensemble de nos sites et avons continué de travailler à une politique de gestion durable des ressources en eau. Nous avons analysé les données de certains sites à forte consommation d'eau en Ontario, en accordant une attention particulière à la quantité d'eau consommée, aux occasions d'économie et aux recommandations appropriées. Nous utilisons les conclusions de cette étude pour définir notre programme. Ces conclusions serviront aussi de base à l'élaboration d'un plan pluriannuel visant à améliorer l'exactitude des données sur la consommation d'eau.

Notre objectif est d'établir une méthodologie structurée et vérifiable dans le but de produire un rapport annuel exposant la consommation d'eau chez Bell, les initiatives de réduction qui ont été prises, les variations des niveaux de consommation et les objectifs de réduction de la consommation pour l'année suivante.

TYPE DE CONSOMMATION	CONSOMMATION D'EAU ANNUELLE ESTIMATIVE (M ³ /ANNÉE)*		
	2013	2012	2011
Bureaux	523 989	542 386	503 346
Exploitation	816 941	814 113	778 827
TOTAL	1 340 930	1 356 499	1 282 173

* À l'exclusion de La Source et de Northwestel

¹ Comprend les téléphones mobiles usagés provenant des clients et de nos stocks excédentaires.

BIODIVERSITÉ ET INTÉGRATION À L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Dans son plan d'action environnemental, Bell reconnaît que la première étape en vue de protéger l'environnement et les espèces à risque est de tenter d'éviter d'effectuer des travaux dans des zones sensibles.

Bell a cessé d'appliquer des pesticides à des fins esthétiques sur ses propriétés depuis 2002, avant l'adoption de lois en ce sens. Nous effectuons des évaluations environnementales des projets du réseau et prenons au besoin des mesures d'atténuation pour réduire les impacts potentiels sur les milieux naturels et obtenir les approbations réglementaires. Cela comprend les projets dans des lieux écologiquement sensibles comme les milieux humides, les cours d'eau, les parcs provinciaux et nationaux, et les territoires des Premières Nations. Par exemple, nous utilisons des poteaux de cèdre plutôt qu'en bois traité dans les zones naturelles fragiles. Nos fournisseurs de poteaux doivent se conformer à des politiques d'approvisionnement responsable en produits forestiers et ne doivent livrer à Bell que des produits provenant de forêts faisant l'objet d'une gestion écologique certifiée.

Les projets de réseau réalisés par Bell et ses filiales peuvent avoir un impact sur l'environnement naturel et l'environnement humain. Compte tenu de son vaste territoire et des nombreux milieux touchés, Bell étudie avec soin chaque projet lié au réseau et analyse ses impacts possibles sur l'environnement. Dans la planification et la préparation de tels projets, les encadrements juridiques à l'échelle provinciale, provinciale et municipale sont pris en considération. Bell a élaboré un programme interne visant à évaluer et à intégrer chacune des pratiques et procédures actuelles de l'entreprise dans l'objectif d'atténuer de façon systématique l'impact des projets sur l'environnement. Le processus d'évaluation s'adresse principalement aux chefs de projet et s'applique à toutes les étapes, y compris la planification, la conception, la construction, la maintenance et le retrait des installations. Le programme comporte une procédure interne indiquant les étapes à suivre pour savoir quelles autorisations sont exigibles lorsque l'entreprise effectue des travaux de construction ou de maintenance dans des zones réglementées écologiquement vulnérables.

En 2013, Bell Média a remplacé quatre antennes sur l'île Trial, en Colombie-Britannique. Cette île est une réserve écologique où des mesures d'atténuation ont été mises en œuvre afin de protéger des espèces menacées. Les travaux ont été réalisés en juillet et en août, car les plantes menacées sont habituellement dormantes durant ces deux mois. Un botaniste spécialisé s'est rendu sur les lieux afin de repérer les espèces rares en les signalant clairement le long du chemin à parcourir. Les espèces menacées découvertes sur les trajets existants devaient être protégées par du contre-plaqué.

En raison de la popularité croissante de l'accès Internet haute vitesse, de la connectivité sans fil et d'autres services à large bande, l'intégration des éléments de réseau aux environnements naturels et urbains devient un défi à relever. Bell déploie des efforts considérables pour s'assurer que ses infrastructures réseau sont bien intégrées à l'environnement physique, afin que les communautés puissent profiter de services



Armoire d'interconnexion décorée, chemin Kildare et Rembrandt à Côte-St-Luc (Montréal).



Armoire d'interconnexion camouflée au parc Yitzak Rabin à Côte-St-Luc (Montréal).



Photos « avant et après » d'un camouflage floral à l'angle de Louis-Pasteur et de Freud à Côte-St-Luc (Montréal).

de qualité sans subir les inconvénients visuels et fonctionnels liés à la présence de l'équipement nécessaire à la prestation de ces services.

En 2013, Bell a commencé à offrir aux municipalités du matériel et des armoires d'interconnexion camouflés et décorés. Les nouvelles conceptions visuelles utilisent des pellicules plastiques résistant aux rayons ultraviolets et aux graffitis. Ces pellicules peuvent être posées sur toutes les surfaces des armoires et se nettoient facilement à l'eau et au savon.

Un autre exemple d'intégration aux infrastructures existantes est l'installation d'antennes cellulaires sur des poteaux de services publics ou des tours horloges. L'image ci-dessus montre des antennes de Bell Mobilité installées sur un clocher à Alexandria, en Ontario, et peintes pour se confondre avec la surface de la structure.



Bell cherche à placer ses antennes sur des structures existantes comme des édifices élevés ou des clochers.

AUTRES PROGRAMMES ENVIRONNEMENTAUX

BELL MÉDIA

Le tout dernier membre à se joindre à l'équipe Bell fait preuve de leadership en environnement. Avant de se joindre à Bell Média, l'ancienne Astral Media avait pris des initiatives pour réduire la consommation d'énergie, notamment une réduction de la température des bureaux en dehors des heures de travail, des contrôles d'éclairage et un soutien aux employés se déplaçant à bicyclette. Des initiatives visaient aussi à réduire la consommation de ressources, par exemple le remplacement des bouteilles d'eau jetables par des tasses réutilisables, la mise en œuvre d'une politique d'impression recto-verso, la récupération des cartouches d'encre et des piles usagées et le don du matériel informatique remplacé.

Astral Affichage a mis en œuvre de multiples options de conception, d'installation et de maintenance respectueuses de l'environnement pour le mobilier urbain à Toronto. Les abribus de Toronto sont un exemple éloquent d'initiatives visant à réduire la consommation d'énergie et de matériaux et à minimiser les déchets. La plupart des matériaux utilisés dans les abribus contiennent une proportion élevée de matières recyclées. Les abribus sont fabriqués à 36 % en aluminium, dont 51 % est d'origine recyclée. Globalement, une proportion de 31 % de chaque abribus est constituée de matières recyclées. De plus, dans la mesure du possible, les matières sont obtenues localement de sources écologiquement responsables. L'éclairage de sécurité des abribus est constitué d'appareils à DEL, qui sont jusqu'à 75 % moins énergivores, et l'éclairage des panneaux d'affichage, conçu à l'aide de ballasts haute efficacité, permet d'économiser chaque mois 139 181 kWh par rapport aux appareils d'éclairage classiques. Depuis son lancement en 2007, cette initiative a généré des économies de 1,7 million de kWh, soit suffisamment d'énergie pour alimenter plus de 180 résidences types. De plus, des systèmes à cellules photoélectriques, qui éteignent l'éclairage dans les abribus lorsque la lumière du jour atteint une intensité suffisante, permettent de réaliser une économie d'environ 50 % sur la consommation d'énergie. Enfin, 35 % des abribus d'Astral à Toronto sont dotés de panneaux solaires. Depuis 2007, ces panneaux ont permis de réduire les émissions de gaz à effet de serre de 112 tonnes d'équivalent CO₂.



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 souterraine, 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 2 131 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 et 11 % souterrains. Nous gérons et surveillons nos réservoirs de produits pétroliers et l'équipement connexe afin d'en maintenir l'intégrité et de prévenir des déversements accidentels. Nous soumettons chaque réservoir à une inspection annuelle et nous effectuons des vérifications de conformité selon les exigences de la réglementation. Les normes appliquées aux réservoirs de produits pétroliers de Bell dépassent généralement les exigences réglementaires.

SUBSTANCES APPAUVRISANT LA COUCHE D'OZONE (SACO)

En 2013, Bell a consigné 79 fuites de SACO de plus qu'en 2012, soit une augmentation de 22 %. Par conséquent, la quantité de réfrigérant qui s'est échappée de nos installations a aussi augmenté, dépassant de 1 613 kg (32 %) les fuites signalées en 2012. Nous avons entrepris une analyse des causes de ces incidents et du cycle de vie de l'équipement dans le but de prévenir de telles fuites et de contrôler tout impact futur.

Afin de protéger la couche d'ozone et de minimiser l'utilisation des SACO dans ses propres activités, Bell a participé au développement d'un système de climatisation novateur utilisant le CO₂ comprimé comme réfrigérant. En outre, tous les secteurs d'activité de l'entreprise élaborent actuellement un plan d'action de cinq ans visant l'élimination du réfrigérant HCFC-22, conformément aux recommandations de l'industrie et des organismes gouvernementaux.

INCIDENTS ENVIRONNEMENTAUX

Chez Bell, nous sommes très soucieux de gérer tout incident de façon appropriée et de corriger les causes fondamentales des problèmes. Nous offrons un soutien pour la déclaration, le contrôle et la correction de tous les incidents environnementaux, sans égard à la quantité de matière déversée ou à la gravité des effets, ni au lieu de l'incident, qu'il soit survenu dans nos installations ou ailleurs.

En 2013, Bell a continué de sensibiliser ses employés et de les mobiliser afin qu'ils signalent tous les incidents environnementaux. Il en est résulté une augmentation du nombre de déclarations par des employés ayant été témoins d'incidents.

Nous avons constaté en 2013 une augmentation globale de 20 % du nombre d'incidents par rapport à 2012. Ce résultat peut s'expliquer par deux facteurs clés : 1) une augmentation des fuites de SACO attribuable au vieillissement des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation; 2) la campagne de sensibilisation rappelant aux équipes opérationnelles l'importance de signaler tout incident.

En 2013, nous n'avons connu aucun incident ni infraction important de nature environnementale. De plus, nous n'avons commis aucune infraction environnementale menant à l'imposition d'une amende.

Voici nos résultats pour l'année :

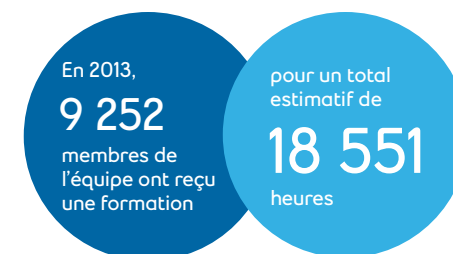
- 497 fuites ou déversements signalés par nos employés (89 % étaient liés à des fuites de SACO provenant de systèmes de refroidissement); 446 de ces déversements (90 %) concernaient des quantités inférieures aux seuils de signalisation définis par la réglementation gouvernementale
- 4 avis d'infraction environnementale (de nature administrative ou n'entraînant que des impacts environnementaux mineurs)
- 14 préoccupations soulevées par des tiers
- 559,6 litres d'hydrocarbures déversés à partir de véhicules ou de génératrices
- 7,3 litres de liquides corrosifs déversés à partir d'équipement réseau
- 6 633,9 kg de réfrigérant dégagés par nos systèmes de climatisation

Ces incidents ont eu un effet limité ou nul sur l'environnement et ont été traités avec diligence et en conformité avec toutes les exigences réglementaires.

FORMATION EN ENVIRONNEMENT

Dans le cadre d'un processus d'amélioration continue, Bell s'est engagée à ce que la protection de l'environnement fasse partie intégrante de ses activités commerciales. Cet engagement commence par la sensibilisation et la formation des membres de son équipe concernant la gestion proactive de notre impact sur l'environnement. Tous les employés, dans le cadre du processus d'embauche et d'orientation, doivent signer un document attestant qu'ils ont lu le Code de conduite de Bell, pour s'assurer qu'ils ont été informés de la politique de l'entreprise en matière d'environnement, qui est intégrée au Code de conduite. Durant l'année, nous communiquons aux employés les objectifs et les résultats de l'entreprise en matière d'environnement au moyen de communications internes ou de notre site Web spécialisé, et dans le cadre d'événements comme Une heure pour la Terre, le Jour de la Terre et la Semaine canadienne de réduction des déchets.

De plus, les employés sont sensibilisés aux effets sur l'environnement à l'aide d'un outil de formation en ligne mis à jour et géré par le groupe Responsabilité d'entreprise et environnement. Cette formation englobe les exigences réglementaires et les procédures environnementales que les employés de Bell sont tenus de respecter. En 2013, 9 252 membres de l'équipe ont suivi ce cours, pour un total estimatif de 18 551 heures de formation.



	TENDANCE	2013	2012
Nombre total d'employés formés	↑	9 252	8 378
Coût estimatif de la formation, en salaires (en milliers de dollars)	↑	1 041,1	751,1
Heures de formation estimatives	↑	18 551	12 592

Les sujets abordés par la formation sont, entre autres, les suivants : introduction aux changements climatiques, impact de nos activités, gestion appropriée des matières recyclables utilisées dans le réseau, gestion appropriée des effluents des puits d'accès, et récupération des matières dangereuses. Cette formation doit être suivie chaque année par les employés dont les tâches sont susceptibles d'avoir un impact sur l'environnement.

NOS EFFECTIFS

- MILIEU DE TRAVAIL
- DIVERSITÉ ET INCLUSION
- LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL
- DÉVELOPPEMENT DES EMPLOYÉS
- AUTRES INITIATIVES EN MILIEU DE TRAVAIL



MILIEU DE TRAVAIL

CONTEXTE DES NORMES D'EMPLOI AU CANADA

Bell exerce ses activités dans un marché du travail hautement réglementé, où la majorité des travailleurs sont protégés par une loi provinciale ou fédérale sur les normes d'emploi. Une telle législation englobe notamment les droits visant les heures de travail et la rémunération des heures supplémentaires, le salaire minimum, la paie, les congés annuels et l'indemnité de vacances, les jours fériés, les pauses et les périodes de repas, les congés de maternité et les congés parentaux, les congés pour urgences personnelles, les congés familiaux pour raison médicale, les avis de fin d'emploi et les indemnités de départ. Dans bien des cas, les politiques et les programmes de Bell dépassent les exigences légales minimums.

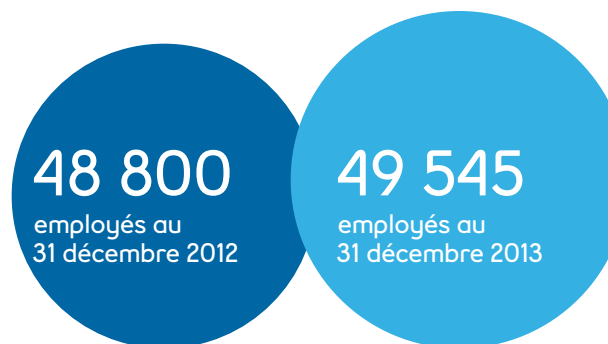
Bell se concentre sur le perfectionnement des employés et sur les questions de diversité. En raison de l'envergure des activités de Bell, de la complexité technique inhérente à son secteur et de la vive concurrence à laquelle elle est confrontée, elle doit recruter les candidats les plus talentueux, les maintenir en poste et les motiver – depuis les hauts dirigeants jusqu'aux techniciens spécialisés – pour assurer sa viabilité et progresser vers l'atteinte de son objectif d'entreprise.

LE MEILLEUR ENDROIT OÙ TRAVAILLER

Notre milieu de travail équitable respecte et valorise l'apport de tous les employés, et nos politiques soutiennent une approche respectueuse en matière d'aménagements sur les lieux de travail. Nous appliquons des normes strictes de sécurité, d'équité et de diversité au travail, et notre environnement de bureaux favorise la collaboration et la productivité. Nos politiques de rémunération récompensent l'excellence en s'appuyant sur une culture de rémunération liée au rendement et sur des programmes de reconnaissance soulignant les efforts exceptionnels.



Campus Creebank à Mississauga (Ontario).



NOS EFFECTIFS

Les effectifs de Bell sont passés de 48 800 employés au 31 décembre 2012 à 49 545 à la fin de 2013. Cette hausse est avant tout attribuable à l'acquisition d'Astral Media inc. et à une augmentation des effectifs des équipes des services extérieurs et de l'exploitation du réseau pour appuyer le déploiement de Télé Fibe et des initiatives visant la qualité du service. Nous continuons de limiter l'embauche de hauts dirigeants – en fait, même avec l'addition d'Astral, de CTV, de La Source et de Virgin Mobile, nous comptons moins de hauts dirigeants aujourd'hui qu'il y a cinq ans.

ENGAGEMENT AUPRÈS DES SYNDICATS

Les syndicats interagissent régulièrement avec la direction dans le cadre des négociations collectives. En 2013, nous avons conclu 19 conventions collectives visant 6 933 membres de l'équipe. En outre, des comités surveillent les progrès accomplis dans des domaines précis, par exemple les programmes d'encouragement à la vente. Depuis 2012, le taux de syndicalisation pour l'ensemble de l'effectif de Bell est passé de 44 % à 41 %. Cette baisse est principalement due à l'intégration d'Astral.

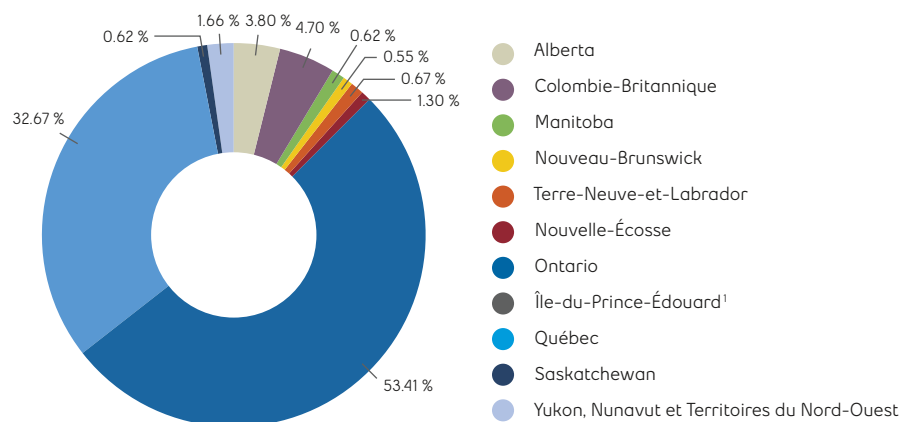
	2013	2012
Nombre d'employés en fin d'année (en milliers)	49,6	48,8
Employés syndiqués à Bell (%)	41	44
Taux de roulement et de retraite volontaires (%)*	11	12

*À l'exclusion de Bell Média et des filiales

LA PLUPART DES EMPLOYÉS DE BELL SE TROUVENT EN ONTARIO ET AU QUÉBEC.

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS PAR PROVINCE

31 DÉCEMBRE 2013



¹ Le pourcentage de l'Î.-P.-É. est trop faible pour être visible dans le graphique.

EMPLOYEUR DE CHOIX

Bell est fière d'avoir été reconnue pour une deuxième année de suite comme l'un des meilleurs employeurs de Montréal au classement annuel 2014 des rédacteurs du Palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada, publié par Mediacorp Canada. Parmi les raisons qui ont amené Mediacorp à classer Bell au palmarès, on cite le leadership dont Bell fait preuve en matière de santé mentale par l'intermédiaire de son programme Bell Cause pour la cause. Les aspects suivants ont aussi été soulignés :



- Une approche exhaustive de perfectionnement professionnel, dont une vaste gamme de programmes de formation à l'interne ou en ligne, des possibilités de stages et des bourses d'études pour les formations se rapportant aux fonctions de l'employé
- Des investissements importants au profit d'organismes communautaires et un solide soutien aux employés qui font du bénévolat
- Un campus où les employés disposent d'une salle de repos, d'une cafétéria proposant des choix santé et d'une salle de conditionnement physique de pointe où les abonnements sont subventionnés

DIVERSITÉ ET INCLUSION

Bell s'engage à favoriser un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, où tous les employés et les clients se sentent appréciés, respectés et soutenus. Nous sommes déterminés à bâtir un effectif qui reflète la diversité des communautés où nous vivons et offrons des services, et dans lequel tous les membres de l'équipe ont la possibilité d'atteindre leur plein potentiel.

Bell tient à ce que les membres de son équipe favorisent l'inclusivité au travail, et les incite à le faire au moyen d'une formation en ligne sur la diversité, de journées de sensibilisation culturelle et de campagnes nationales de sensibilisation à la santé mentale. Le site intranet de l'entreprise fournit à tous les employés des informations détaillées sur les événements et les programmes qui célèbrent la diversité, et sur les moyens à prendre pour créer un milieu de travail où tous pourront s'épanouir pleinement.

Chaque année, en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, Bell soumet un rapport à Emploi et Développement social Canada (EDSC) sur la représentation au sein de son effectif de quatre groupes désignés : les femmes, les membres des minorités visibles, les personnes handicapées et les autochtones. De plus, Bell mène régulièrement des analyses démographiques de son effectif afin de déterminer les occasions d'accroître la représentation des groupes sous-représentés, et cherche à influencer de manière positive les tendances à long terme en matière de recrutement, d'embauche et de promotion de candidats issus de la diversité.

DIVERSITÉ DE L'EFFECTIF* (%)

	DISPONIBILITÉ EFFECTIFS MARCHÉ DU TRAVAIL**	EFFECTIF		DISPONIBILITÉ DES HAUTS DIRIGEANTS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL	HAUTE DIRECTION***	
		2013	2012		2013	2012
Femmes	37,0	39,6	39,1	21,2	22,7	23
Membres des minorités visibles****	16,5	14,8	15,5	10,8	4,3	4,3
Personnes handicapées*****	4,4	1,5	1,5	3,2	0,7	1,4
Autochtones*****	1,7	0,9	0,9	0,6	0,7	0,7

* Inclut les entreprises visées par la Loi sur l'équité en matière d'emploi du Canada (Bell Canada, Bell Mobilité, Bell Télé, Bell Média), mais exclut Bell Solutions techniques et Expertech.

** La disponibilité sur le marché du travail indique le pourcentage des personnes de chaque groupe désigné qui, dans la population active canadienne, pourraient avoir les compétences requises pour occuper des emplois à Bell. Les pourcentages se fondent sur l'information la plus récente disponible. Les données sont fournies à Bell par le gouvernement canadien et sont basées sur les données du recensement de 2006.

*** Vice-présidents et postes supérieurs.

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

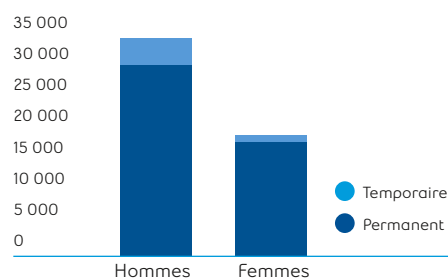
Les initiatives de Bell en matière de diversité et d'inclusion sont axées non seulement sur les quatre groupes désignés, mais aussi sur d'autres aspects, par exemple la communauté LGBT, la promotion du bilinguisme et le recrutement proactif d'anciens combattants.

DROITS DE LA PERSONNE

Dans ses efforts pour répondre aux besoins diversifiés de tous les employés, Bell continue de collaborer avec d'autres employeurs de premier plan et la Commission canadienne des droits de la personne pour soutenir la progression des droits de la personne en milieu de travail. Les leaders reçoivent des directives claires sur l'application de pratiques d'accommodements respectueuses, et notre engagement envers la diversité est inscrit dans notre culture et réaffirmé à l'intention de tous les employés dans le Code de conduite de Bell.

EFFECTIF PAR CONTRAT D'EMPLOI ET PAR SEXE

31 DÉCEMBRE 2013



LES FEMMES CHEZ BELL

Créé en 2007, le programme Les femmes chez Bell soutient le perfectionnement des femmes talentueuses et fait la promotion de la diversité hommes-femmes chez Bell et dans le milieu des affaires en général. Le programme, qui s'inscrit dans notre engagement visant à faire de Bell l'un des meilleurs endroits où travailler, propose une gamme d'événements et d'occasions de réseautage avec des leaders de Bell et de l'industrie.

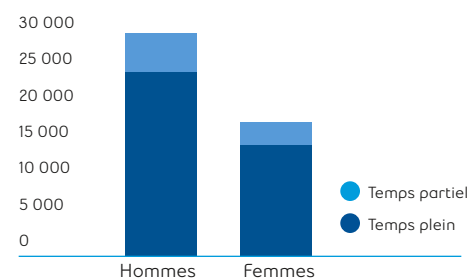
Le programme soutient des initiatives de développement du leadership conçues pour développer de futures femmes leaders, ainsi que les cercles de leadership de Bell, qui encouragent un dialogue ouvert entre les hauts dirigeants et les membres de l'équipe sur une vaste gamme de sujets liés au développement.

Le programme Les femmes chez Bell repose sur trois piliers, chacun étant dirigé par un membre de la direction : développement de carrière, visibilité externe et événements internes.

PILIER	OBJECTIFS
Développement de carrière	<ul style="list-style-type: none"> Développer les femmes leaders à tous les échelons et leur donner la confiance et l'assurance nécessaires pour que leur voix soit entendue et que leurs idées soient pleinement considérées Offrir des occasions de développement riches et diversifiées à toutes les employées
Visibilité externe	<ul style="list-style-type: none"> Tirer parti de l'engagement communautaire et des affiliations professionnelles de Bell
Événements internes	<ul style="list-style-type: none"> Fournir des occasions et organiser des activités pour aider les femmes à devenir des leaders et présenter des femmes dirigeantes qui ont réussi Fournir des occasions de réseautage aux personnes provenant de diverses unités d'affaires

EMPLOYÉS PERMANENTS PAR TYPE D'EMPLOI ET PAR SEXE

31 DÉCEMBRE 2013



Le programme Les femmes chez Bell collabore avec divers organismes externes comme Catalyst, le Réseau des femmes exécutives et Femmes en communications et technologie (FCT). Des leaders de Bell comme Martine Turcotte, vice-présidente exécutive, Québec, Mary Ann Turcke, vice-présidente exécutive, exploitation des services extérieurs, et Karen Sheriff, présidente et chef de la direction, Bell Aliant, ont été honorées par ces groupes.

GROUPE D'AFFINITÉ LGBT

Le groupe d'affinité pour lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT) de Bell est une initiative des employés lancée en 2009 pour soutenir une culture qui fait de Bell l'un des meilleurs endroits où travailler. Le groupe d'affinité LGBT organise des événements auxquels participent des organismes de premier plan de l'industrie comme Fierté au travail Canada et la Chambre de commerce gaie du Québec, en vue de souligner l'importance de milieux de travail ouverts aux LGBT.

Le groupe d'affinité LGBT poursuit trois objectifs : accroître la sensibilisation à l'interne, promouvoir la visibilité externe et offrir du soutien aux employés.

PILIER	OBJECTIFS
Accroître la sensibilisation et le soutien à l'interne	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser et informer Organiser des événements à l'échelle provinciale axés sur la création de liens, le réseautage et l'information
Promouvoir la visibilité externe	<ul style="list-style-type: none"> Tirer parti de l'engagement communautaire et des affiliations professionnelles Participer activement aux événements organisés à l'extérieur pour représenter Bell dans la communauté Participer à titre bénévole à des activités communautaires en tant qu'ambassadeurs de Bell
Offrir du soutien aux employés	<ul style="list-style-type: none"> Fournir un centre de ressources aux employés LGBT et à leurs alliés

LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

En 2013, Bell a poursuivi son objectif visant à élaborer et à adopter des pratiques exemplaires dans le domaine de la santé mentale au travail. Nos diverses initiatives en milieu de travail, fermement ancrées dans notre initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause, ont continué d'éveiller les consciences, d'informer et d'améliorer les processus en vue d'accroître la lutte contre la stigmatisation entourant la maladie mentale. Elles ont également contribué à une gestion efficace de la santé mentale au travail afin d'en arriver à un milieu de travail globalement plus sain et plus productif.

Nos objectifs sont principalement axés sur quatre domaines.

OBJECTIFS EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

- Donner l'exemple en faisant la promotion d'une bonne santé mentale au travail
- Élaborer des pratiques exemplaires en collaboration avec le milieu des affaires canadiens et des experts en santé
- Favoriser une amélioration continue harmonisée avec la norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Accroître la sensibilisation sur les problèmes de santé mentale parmi les membres de l'équipe

ÉTENDRE LA FORMATION EN SANTÉ MENTALE À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Nos cadres reçoivent une formation en santé mentale et ont un rôle clé dans la création d'une culture de soutien durable. En 2013, Bell a centré ses efforts sur la formation de tous les nouveaux cadres qui se sont joints à l'équipe et elle étend actuellement cette formation, sur une base volontaire, à tous les représentants syndicaux et aux membres des comités de santé et sécurité de Bell. Jusqu'à présent, près de 6 000 leaders ont suivi la formation, faisant de l'équipe de leadership de Bell la pierre angulaire de la culture de changement et de soutien.

MORNEAU SHEPELL

En réponse aux demandes des leaders pour une formation pratique additionnelle, Bell s'est associée en 2013 à Morneau Shepell pour créer un programme de formation à trois modules qui mènera à une certification de l'Université Queen's pour les participants qui terminent le programme. Cette formation approfondit les compétences de dirigeant, se concentre davantage sur l'aspect prévention et intègre certains éléments de la norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Le déploiement de ce programme de formation est prévu pour le début de 2015.



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

Nos efforts pour faire en sorte que les membres de l'équipe soient conscients des ressources de soutien que leur offre le PAEF portent leurs fruits, car l'utilisation du programme a augmenté. Depuis que nous avons lancé notre initiative en santé mentale au travail, la proportion de nos employés se prévalant du PAEF est passée de 12 % en 2010 à 20 % en 2013.

Les ressources du PAEF comprennent divers modes de consultation, que ce soit en ligne, par téléphone ou en personne avec des professionnels accrédités. Il n'a jamais été aussi simple pour les employés d'obtenir de l'aide.



Canadian Mental Health Association
Mental health for all

Association canadienne pour la santé mentale
La santé mentale pour tous

ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION

En outre, nous offrons de nombreuses ressources pour informer les membres de l'équipe sur notre programme de santé mentale au travail, notamment :

- Des communications continues, des événements et des activités spéciales pour les employés qui font la promotion de la sensibilisation durant la Semaine de la santé mentale, la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, la Journée nationale de prévention du suicide et la Journée Bell Cause pour la cause. Depuis 2011, Bell a organisé plus de 500 événements liés à la santé mentale pour les membres de l'équipe partout au Canada, y compris des séminaires, des ateliers, des kiosques d'information et des conférences.
- Le site Bell Cause pour la cause sur notre intranet continue d'offrir aux membres de l'équipe un accès facile, des outils centralisés et des ressources pour apprendre, participer et se tenir informés. Il offre un accès à des ressources exhaustives en matière de santé mentale, y compris des articles, des vidéos et de la formation.

NORME NATIONALE SUR LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

Bell soutient l'adoption d'une norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail et elle en fait la promotion auprès du milieu des affaires canadien. Bell est avancée dans la mise en œuvre de la norme nationale et elle a franchi de nombreux jalons, notamment :

- L'adoption d'une politique officielle relative à la santé mentale
- La mise en œuvre d'une rigoureuse structure de gouvernance, relevant du Conseil d'administration de BCE. Ce groupe surveille annuellement les risques et passe en revue les progrès tous les trimestres au moyen d'une fiche-résultats formelle
- L'achèvement du premier cycle de notre système de gestion de la santé mentale

Les récents progrès de Bell ont fait l'objet d'une reconnaissance additionnelle en 2013. Excellence Canada, un organisme sans but lucratif qui fait la promotion de pratiques exemplaires en milieu de travail dans une vaste gamme d'industries, a honoré Bell en lui remettant le prix Argent pour la santé mentale au travail en reconnaissance de son engagement exemplaire en la matière.



Excellence Canada, un organisme sans but lucratif qui fait la promotion de pratiques exemplaires en milieu de travail dans une vaste gamme d'industries, a honoré Bell en lui remettant le prix Argent pour la santé mentale au travail.

AUTRES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MILIEU DE TRAVAIL

Le programme de retour au travail de Bell a continué de produire des tendances prometteuses en 2013, réduisant les rechutes et la répétition des congés d'incapacité. Nos initiatives de soutien réussies comprennent :

- une intervention précoce et des communications afin d'accroître le soutien pour l'employé aux prises avec des problèmes de santé mentale et pour son supérieur;
- des spécialistes en retour au travail qui aident à préparer un plan en vue d'assurer la réintégration réussie de l'employé dans le milieu de travail.

Au début de 2013, nous avons lancé quatre guides sur la santé mentale au travail pour aider les leaders de Bell à soutenir les membres de l'équipe qui vivent des situations difficiles pouvant être liées à la santé mentale. Élaborés en collaboration avec des professionnels en santé mentale, des conseillers en RH et des leaders d'affaires de tous les secteurs de Bell, les guides offrent des ressources et des outils pratiques pour amorcer des conversations efficaces avec les membres de l'équipe.

Une équipe multidisciplinaire d'experts en la matière est disponible pour étudier les cas complexes et pour assurer l'application uniforme de pratiques exemplaires.

DÉVELOPPEMENT DES EMPLOYÉS

81 %

des employés sont fiers de travailler pour Bell

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

SONDAGE SUR L'ENGAGEMENT

Bell évalue l'engagement 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. Ventilée selon le niveau organisationnel, la région, le service et d'autres critères, l'information permet à la direction de Bell d'élaborer des plans d'action pour renforcer l'engagement.

En 2013, 80 % des membres de l'équipe ont participé au sondage et leurs réponses indiquent que :

- 81 % des répondants sont fiers de travailler pour Bell
- 78 % des répondants recommanderaient les produits et services de Bell à leurs amis et à leur famille
- La confiance dans le leadership des hauts dirigeants a grimpé de 14 points depuis 2009¹

RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS

Bell célèbre les réalisations des employés à l'échelle des unités d'affaires et de l'entreprise, l'honneur par excellence étant un prix Bravo de Bell, qui comprend une récompense de 5 000 \$ et une invitation à un dîner-gala pour les employés au meilleur rendement. En 2013, 39 membres de l'équipe individuels et 127 membres appartenant à 34 équipes différentes ont mérité un prix Bravo.

Nous reconnaissons aussi l'engagement et la loyauté des membres de l'équipe au moyen du Programme de reconnaissance des années de service, qui souligne la contribution des employés une première fois après cinq années de service et tous les cinq ans par la suite. La valeur des récompenses augmente avec la durée du service de l'employé. En 2013, plus de 1 750 employés ont célébré 25, 30, 35, 40 ou 45 années de service chez Bell.

APPRENTISSAGE ET PERFECTIONNEMENT

Bell investit énormément pour s'assurer que les compétences et les connaissances de ses employés restent à jour, en offrant des cours sur une multitude de sujets allant du développement du leadership à la formation professionnelle, fonctionnelle et technique. En 2013, l'entreprise a investi plus de 17,9 M\$ dans des cours de formation internes et externes.

17,9 M\$

investis dans des cours de formation internes et externes

Le plan de développement des employés soutient non seulement les aspirations de chacun des membres de l'équipe, mais aussi les buts et objectifs de l'entreprise, en renforçant les programmes et processus sur lesquels repose le Profil de succès du leadership de Bell.

Nous offrons un solide programme de formation dans de nombreux domaines. Que ce soit pour le développement du leadership ou une formation professionnelle, fonctionnelle ou technique, des programmes sont offerts sous diverses formes, y compris des cours avec instructeur en salle de classe (réelle ou virtuelle). L'outil en ligne Zone carrière regroupe des milliers de cours en ligne gratuits 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.

Le programme de développement du leadership de Bell soutient le perfectionnement des employés qui dirigeront les réussites futures de Bell, en mettant l'accent sur les communications efficaces, le leadership de personnes et le sens des affaires. Le programme Notions de base en leadership de personnes offre aux cadres une base commune de capacités axées sur le leadership de personnes (efficacité de l'équipe, développement, leadership assuré) et l'occasion de perfectionner des capacités évoluées, notamment en leadership stratégique. Notre approche cohérente permet de concentrer l'investissement de Bell et d'améliorer les gains grâce au développement de compétences transférables entre les unités d'affaires. Elle favorise également les promotions internes et la fidélisation des grands performants et des employés à potentiel élevé. Le programme encourage aussi l'engagement des employés par le développement de carrière. Lancé en septembre 2013, le programme comptait 554 participants à la fin de l'année.

DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP DES CADRES SUPÉRIEURS

Bell maintient un engagement soutenu envers le projet Judith Elder, un important forum canadien qui prépare les femmes à occuper des postes de hautes dirigeantes et de chefs de la direction, et le Fellows Program de l'IWF (International Women's Forum), un programme international de premier plan visant le perfectionnement des femmes leaders. De cette façon et de bien d'autres, nous appuyons et encourageons le perfectionnement des femmes à la direction de Bell.

Nous investissons également dans des programmes de développement offerts par l'entreprise et axés sur l'accroissement des compétences et la formation externe des hauts dirigeants, comme les MBA pour cadres et d'autres programmes intensifs de perfectionnement.

¹ Les résultats de 2009 n'incluaient pas encore BST et Expertech.

BELL GAGNE UN PRIX D'EXCELLENCE LEADERSHIP 500

Le prix Leadership 500 récompense des entreprises nord-américaines qui ont des programmes de développement du leadership exceptionnels. Cette année, Bell s'est classée sixième sur 100 entreprises dans la catégorie des grandes entreprises internationales pour la force de son programme Notions de base en leadership de personnes, lancé en 2013. Le programme Notions de base en leadership de personnes aide les cadres qui dirigent des équipes à développer les compétences du Profil de succès du leadership de Bell dont ils ont besoin pour progresser dans leurs fonctions et soutenir leur développement de carrière chez Bell.

Les participants ont évalué positivement la formation :

- 93 % déclarent qu'ils recommanderaient le cours et croient qu'il soutient leur développement personnel.
- 92 % conviennent que les compétences acquises dans le cadre du cours sont applicables dans l'environnement de travail.

Un programme semblable destiné aux cadres sans subordonnés directs, intitulé Notions de base pour professionnel, est aussi maintenant disponible, et un cours à l'intention des membres novices de l'équipe sera lancé plus tard cette année.

Récemment, Bell a aussi obtenu les distinctions suivantes :

- Le Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés de Bell a reçu le prix du meilleur programme de diplômés décerné par TalentEgg.
- Nous avons reçu le Prix d'excellence en innovation : développement du leadership décerné par l'Association canadienne des spécialistes en emploi et des employeurs (ACSEE), qui reconnaît la qualité du Programme de développement du leadership de Bell Mobilité et des Services résidentiels de Bell à l'intention des nouveaux diplômés.
- Le « 1000th intern award » d'Avantage Carrière a reconnu Bell à titre de première entreprise à offrir 1 000 stages rémunérés.
- Bell a été l'une des rares entreprises canadiennes à figurer au classement des 100 meilleurs employeurs selon Universum.



PROCHAINE GÉNÉRATION DE TALENTS

Bell est résolue à assurer le développement des futurs leaders au sein de l'organisation. Chaque année, l'équipe de haute direction évalue notre relève de talents. Nous identifions des candidats leaders à potentiel élevé et nous leur proposons diverses occasions de perfectionnement, p. ex. séances animées par des hauts dirigeants, programmes de coaching externe, mentorat, réseautage, MBA pour cadres et autres initiatives de développement du leadership.

Les séances animées par des hauts dirigeants représentent une précieuse occasion de développement pour les futurs leaders. Elles portent sur des sujets liés à la stratégie globale de Bell et visent à accroître la compréhension des leaders de la prochaine génération concernant les défis réels de l'entreprise.

Bell prend des mesures concrètes pour encourager les jeunes à amorcer leur carrière dans des emplois de valeur élevée au sein de l'entreprise. En 2013, nous avons organisé 21 séances d'information, commandité cinq conférences et compétitions étudiantes et participé à 11 expos-carrières au Québec et en Ontario, y compris des événements reliés à la diversité et à l'emploi des femmes. Bell a également poursuivi son association avec Career Bridge et Avantage Carrière. Ces organismes sans but lucratif font la promotion de l'intégration des nouveaux diplômés (Avantage Carrière) et des nouveaux arrivants (Career Bridge) à la main-d'œuvre active. Bell fait partie de la liste des gagnants des plus récents prix du programme Avantage Carrière dans la catégorie des grandes entreprises, pour avoir accueilli 94 stagiaires au cours de la dernière année complète de statistiques.

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

Chez Bell, la rémunération globale comprend un salaire de base concurrentiel, d'importantes primes de rendement et toute une gamme d'avantages sociaux, y compris des congés d'invalidité de courte durée et prolongés. Les programmes d'encouragement sont liés à la fois à la réussite de l'entreprise et aux réalisations individuelles. Pour s'assurer qu'elle demeure concurrentielle sur le marché, Bell réexamine les niveaux de rémunération au moins une fois par année ou selon les besoins.

Le programme d'avantages sociaux Omniflex 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. Nous offrons aussi divers régimes qui aident les employés à accumuler des économies, notamment un régime enregistré de retraite de l'employeur, un REER collectif, un CELI collectif et un régime d'achat d'actions. Bell offre d'autres avantages, par exemple des rabais aux employés sur les produits et services de Bell, ainsi que des réductions à La Source.

Au cours des cinq dernières années, Bell a fait des contributions volontaires totalisant 2,75 milliards \$ au régime de retraite à prestations déterminées. Ces contributions accroissent la sécurité des prestations de retraite pour tous les membres du régime, réduisent le montant de l'obligation future de l'entreprise au titre du régime de retraite et procurent d'importantes économies d'impôt.

AUTRES INITIATIVES EN MILIEU DE TRAVAIL

LIGNES DIRECTRICES QUANT AU COMPORTEMENT DES EMPLOYÉS

Un comportement conforme à l'éthique est l'une des pierres d'assise d'une entreprise socialement responsable. Nos employés ont le droit de s'attendre à un milieu de travail sécuritaire et diversifié où le respect et l'éthique sont prédominants. Introduit en 1995, le Code de conduite de Bell énonce des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, la protection des biens de l'entreprise et de l'environnement, la protection des renseignements personnels et de la confidentialité, et les interactions avec les membres de l'équipe, les clients, les partenaires d'affaires et les concurrents.

Tous les nouveaux employés doivent prendre connaissance du Code et suivre la formation en ligne connexe, et chaque employé doit passer le Code en revue annuellement et mettre à jour sa formation tous les deux ans.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES EMPLOYÉS

Bell affiche un excellent bilan quant à la protection des renseignements personnels des clients et des employés. Nous adhérons depuis un certain temps déjà à des directives claires qui respectent ou dépassent les normes gouvernementales relatives à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information.

Bell informe ses employés de leurs droits relativement à la protection des renseignements personnels et aux obligations de l'entreprise à titre d'employeur. Ces obligations sont définies dans les politiques sur la protection des renseignements personnels et la confidentialité. Les membres de l'équipe peuvent consulter l'information pertinente sur le site intranet de Bell sur la confidentialité, qui définit entre autres les rôles, les processus et le contexte juridique actuel. Les membres de l'équipe peuvent envoyer leurs questions à la boîte de courriel Vie privée, auxquelles répondra rapidement le coordonnateur de la protection des renseignements personnels.

SÉCURITÉ

En 2013, plus de trente avis ont été envoyés aux membres de l'équipe Bell. Ces messages portaient sur la protection de l'information et des données, le vol d'identité, les logiciels malveillants, la prévention de la fraude, l'accès physique aux emplacements de l'entreprise et la gestion des situations d'urgence. En conséquence, les membres de l'équipe Bell sont mieux outillés pour protéger l'entreprise, ses biens et ses employés ainsi que leurs propres renseignements et ceux des clients, et pour réagir en cas d'urgence.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La complexité et la diversité des activités de Bell peuvent exposer les employés à divers types de risques. Pour atténuer ces risques, notre structure de gouvernance – par l'entremise du comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité – inculque aux employés la notion de responsabilisation à l'égard des questions de santé et de sécurité. C'est ce que démontre clairement le comité dans son intention de créer et de maintenir un milieu de travail sécuritaire pour l'ensemble de l'équipe, en évaluant et en gérant les risques pour la santé, la sécurité et le bien-être.

Un certain nombre d'initiatives sont en cours pour bonifier notre programme de santé et de sécurité.

En 2013, nous avons établi et atteint l'objectif de concevoir un nouvel indicateur de sécurité qui englobe les filiales et se base sur le temps perdu par heures travaillées. Plus précisément, Bell a normalisé sa mesure en calculant le taux de fréquence des accidents sur la base de 200 000 heures travaillées, soit l'indicateur le plus utilisé dans l'industrie.¹ Nous pouvons ainsi comparer notre performance à celle des entreprises de notre secteur qui obtiennent les meilleurs résultats.

En 2013, le taux de fréquence de Bell pour les accidents ayant entraîné un arrêt de travail était de 1,48, résultat qui est comparable à celui de 2012. Aucun décès n'a été déclaré. Ces données incluent nos filiales BST et Expertech, qui comprennent des postes à risque plus élevé.

Toujours en 2013, notre comité de surveillance a approuvé l'Énoncé de politique de santé et de sécurité de Bell. Ce document peut être consulté par le public sur notre site Web à Bce.ca. Cet énoncé servira à orienter l'élaboration de notre politique détaillée, l'assise de notre nouveau système de gestion de la santé et de la sécurité.

Nous avons formé un Comité de direction des vice-présidents qui devra superviser les aspects les plus risqués et prioriser l'adoption des mesures de contrôle appropriées. Nous avons aussi officialisé le Forum de santé et sécurité de l'entreprise réunissant des experts afin de normaliser les méthodes dans l'ensemble de nos secteurs d'activité, y compris en ce qui concerne les mesures de performance.

En atteignant ces objectifs, et en continuant de mettre le cap sur la gestion des risques avant tout, nous renforçons notre leadership et notre gouvernance tout en étant plus à même d'offrir aux employés un milieu de travail sécuritaire.

¹ Taux de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail X 200 000 / nombre d'heures travaillées

NOTRE CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE

- UN ACTEUR DE PREMIER PLAN DE L'ÉCONOMIE CANADIENNE
- INFORMATION FINANCIÈRE
- RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT



UN ACTEUR DE PREMIER PLAN DE L'ÉCONOMIE CANADIENNE

Depuis 134 ans, soit depuis la naissance de l'industrie des télécommunications au Canada, Bell relie les Canadiens entre eux et leur fournit l'information dont ils ont besoin pour enrichir leur vie et poursuivre leurs aspirations.

À titre de plus grande entreprise de communications du Canada, avec 17,5 millions de connexions clients, Bell offre aux consommateurs et aux entreprises des services sans fil, de télévision, Internet, de téléphonie résidentielle et de communications d'affaires, et possède des actifs de premier plan dans les domaines de la télévision, de la radio et des médias numériques.

Bell a joué un rôle clé dans la croissance des communautés, des entreprises et du pays dans son ensemble, produisant une vaste gamme d'innovations qui ont façonné l'industrie des communications à l'échelle du Canada. Plusieurs premières canadiennes, nord-américaines et mondiales lui sont attribuables : les premiers téléphones au Canada, le premier appel interurbain, le premier service de téléphonie mobile, le plus vaste réseau hertzien au monde, le premier service de téléavertissement sans fil, le premier service commercial de télécopie, et bien d'autres encore.

Bell effectue des dépenses d'investissement de 3 milliards \$ annuellement (total BCE 3,5 milliards \$), un montant supérieur à celui de toute autre entreprise au Canada, à l'exception de grandes entreprises du secteur de l'énergie dans l'Ouest du pays.

Notre spectre de 700 MHz permettra à Bell d'aller plus loin, en élargissant la portée de son réseau, en se développant davantage dans les régions rurales et dans le Nord et en offrant des connexions à l'intérieur des édifices plus puissantes.

Nous avons récemment déployé une nouvelle technologie permettant les paiements mobiles, qui offre une plus grande sécurité des transactions à la fois pour nos clients et pour les établissements bancaires, accroissant ainsi l'efficacité de l'économie canadienne dans son ensemble.

Bell a été la première entreprise nord-américaine qui a investi dans la commutation numérique – l'ancêtre de la technologie numérique d'aujourd'hui. Elle continue de commercialiser des innovations qui découlent d'investissements qui remontent à plus de 35 ans. Mentionnons à cet égard le premier récepteur vidéo personnel au Canada et le premier récepteur de télévision sans fil, le premier service de télévision mobile, le premier enregistreur Partout chez vous, des réseaux sans fil de quatrième génération et le plus grand réseau optique à large bande destiné aux clients résidentiels et d'affaires d'une région métropolitaine (celle de la ville de Québec).

Cet effort d'innovation et d'investissement permet aux Canadiens de disposer des meilleurs produits et services de communications qui soient, non seulement pour les servir personnellement, mais aussi comme moteurs du progrès économique. Des 100 plus grandes entreprises du Canada, 95 utilisent les produits et les services de Bell. En conséquence, la réussite et la croissance continues de Bell soutiennent directement

plus de 49 000 emplois de valeur élevée au sein de l'entreprise (qui injecte chaque année quelque 3,7 milliards \$ dans l'économie sous forme de salaires et avantages sociaux), tout en procurant un important rendement aux investisseurs, BCE étant un leader du marché avec un rendement total pour les actionnaires de 141 % entre 2009 et 2013. En outre, Bell apporte une contribution clé à l'amélioration de la productivité et de la compétitivité de la plupart des entreprises canadiennes, dans la poursuite de leurs propres priorités au cœur d'une économie mondiale.

Nordia Inc., une société de la famille Bell Canada, a acquis les actifs, repris le bail et assumé la gestion de Teletech Canada. Cette transaction a recréé de l'emploi à Orillia, avec l'embauche de plus de 400 employés – y compris 30 postes de gestion et de soutien. Le centre d'appels d'Orillia est la septième installation du genre de Nordia au Canada et fonctionne sept jours sur sept. Nordia prévoit que ses activités auront un apport de plus de 15 M\$ par année à l'économie locale.

Par ailleurs, plus de 450 emplois seront créés en 2014 dans la région du Saguenay, au Québec, grâce à l'ouverture d'un nouveau centre de service à la clientèle à Jonquières. Le nouveau centre, qui s'inscrit dans les efforts de Bell pour améliorer le service à la clientèle, devrait ouvrir au troisième trimestre de 2014. Il sera la plus importante installation de Nordia au Québec, et sera en activité sept jours par semaine. Quand il sera entièrement opérationnel, le centre devrait avoir une contribution annuelle d'environ 16 M\$ à l'économie locale.

Bell est fière d'être associée à certains des principaux événements du secteur des arts et du divertissement au Canada. Par l'entremise de ces événements, Bell apporte une contribution sociale et économique indirecte aux communautés et aux citoyens. Par exemple, dans le cadre du volet apprentissage du Festival international du film de Toronto (TIFF), des séances de formation permettent aux étudiants et aux enseignants d'explorer le septième art par des moyens innovateurs allant au-delà d'une simple excursion de groupe au cinéma. Le **Bell Lightbox du TIFF** est l'une des seules installations de son genre au pays. Les programmes uniques offerts permettent un croisement des matières et sont liés de près au programme d'éducation de l'Ontario. De même, le **Festival international de jazz de Montréal** offre des outils à portée sociale et environnementale et donne à la communauté les moyens de s'approprier la musique. Le Festival engendre des retombées économiques de près de 100 M\$ provenant en bonne partie des dépenses de touristes venus pour assister au plus important événement musical au monde – et les retombées du Festival profitent aux gouvernements fédéral et provincial, qui en retirent chaque année 20 M\$ en revenus fiscaux. Bell est également partenaire du **Festival d'été de Québec**. Le Festival offre de la musique pendant 11 jours, sur dix scènes réparties dans la ville. Cet événement sans but lucratif rapporte plus de 25 M\$ en valeur ajoutée à la ville de Québec.

Par ailleurs, des investissements dans le réseau Télé Fibe et Internet Fibe à Kingston, en Ontario, d'ici le milieu de l'année 2015 contribueront à créer des emplois dans cette région. S'élevant à 40 M\$, ces investissements auront également un impact positif sur la chaîne d'approvisionnement régionale – hôtels, restaurants, fournisseurs d'équipements de fibre optique, etc. – et constitueront un argument incitatif auprès des entreprises envisageant d'ouvrir des installations ou de se relocaliser à Kingston.

Nous sommes – et nous nous engageons à rester – l'une des premières entreprises du pays en matière de création de richesse et d'apport à la vigueur de l'économie dans son ensemble.



De gauche à droite, Luc Vandal, John DiNardo et Martine Turcotte de Bell, et Jean Tremblay (maire de Saguenay).

INFORMATION FINANCIÈRE

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	2013	2012
Produits opérationnels	18 109	17 645
Charges opérationnelles	11 292	11 049
Salaires et impôts connexes	3 704	3 575
Paiements aux fournisseurs de capitaux (dividendes aux actionnaires de BCE et paiements d'intérêts)	2 658	2 573
Impôts sur le résultat et autres charges fiscales	1 068	997
Dépenses d'investissement	3 001	2 923

RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Bell se classe régulièrement parmi les trois principales entreprises canadiennes en recherche et développement, dépensant à ce titre nettement plus d'un demi-milliard de dollars par année. Nous sommes également au premier rang de l'industrie canadienne des communications au chapitre des dépenses d'investissement, consacrant plus de 3 milliards \$ par année à la construction des réseaux sans fil et sur fil de prochaine génération les plus étendus et les meilleurs. Nos investissements massifs comprennent le réseau sans fil 4G LTE le plus vaste au Canada, auquel plus de 80 % des Canadiens ont maintenant accès, ainsi que notre réseau 4G HSPA+ qui couvre 98 % de la population du pays. Ces investissements stratégiques nous permettent non seulement de soutenir la croissance de Bell en offrant les services que nos clients veulent et dont ils ont besoin, mais aussi de soutenir la croissance et la productivité de l'économie en cette ère d'information numérique.

Bell favorise l'innovation dans la communauté par sa participation à des grappes de technologies propres comme TechnoMontréal. Bell est un partenaire fondateur de TechnoMontréal (2007), et Stéphane Couture, chef divisionnaire adjoint, affaires gouvernementales, de Bell présidera son conseil d'administration au cours des deux prochaines années (de 2014 à 2016). La mission de TechnoMontréal est de soutenir et d'accélérer la compétitivité, la croissance et la portée du secteur des TIC. Par l'entremise de ses groupes de travail, TechnoMontréal vise à inciter les fournisseurs de solutions de TIC de la région de Montréal à cibler quatre champs d'action stratégiques. Les participants à ces groupes de travail sont des représentants des milieux d'affaires, d'établissements d'enseignement, d'associations et d'organismes publics et semi-publics. Ces intervenants joignent leurs efforts pour réaliser des projets structurants qui produisent un effet sur l'ensemble du secteur des TIC de la région. TechnoMontréal a mis sur pied les groupes de travail suivants :

- Innovation
- Talent
- Développement de l'industrie
- Rayonnement international

Les dépenses en recherche et développement sont le montant consacré par Bell pour développer de nouveaux produits et services chaque année. Ces investissements permettent à Bell de continuer d'offrir à ses clients des produits et services de pointe, comparables à n'importe quels autres dans le monde. Ils aident aussi à alimenter un cycle positif d'innovation et de croissance non seulement à Bell, mais aussi chez nos partenaires et fournisseurs. Enfin, ils créent un bassin substantiel d'occasions de carrière de valeur élevée pour les professionnels, les scientifiques et les ingénieurs du Canada.

En 2013¹, BCE s'est classée troisième parmi les 100 principaux investisseurs en recherche et développement au Canada, selon les dépenses de R et D de ces entreprises en 2012, année au cours de laquelle BCE a effectué des dépenses en R et D de 576 M\$. Voir www.researchinfosource.com.

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

MARQUES DE COMMERCE

Voici la liste des marques de commerce qui sont citées et utilisées dans le présent rapport et que BCE Inc., ses filiales, ses partenariats, ses entreprises associées, ou d'autres entités dans lesquelles nous avons une participation, possèdent ou utilisent sous licence. 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 Canada, Centre Bell, Bell Média, Bell Mobilité, Bell Télé, Fibe, Cause pour la cause et Cause pour la cause et dessin sont des marques de commerce de Bell Canada; Astral, Astral Media, Astral Affichage, le dessin A et Astral, BNN Business News Network et dessin, Canal D et dessin, Canal D Investigation et dessin, Canal Vie et dessin, CTV, CTV.CA, CTV News Channel et dessin, EZ Rock et dessin, The Loop, MUCH et dessin, Super Écran et dessin, le dessin Space et The Movie Network sont des marques de commerce de Bell Média inc.; Discovery est une marque de commerce de Discovery Communications, LLC; Expertech est une marque de commerce de Expertech Bâtisseur de réseaux inc.; HBO Canada est une marque de commerce de Home Box Office Inc.; NorthwesTel est une marque de commerce de NorthwesTel Inc.; Q9 est une marque de commerce de Q9 Networks Inc.; La Source est une marque de commerce de La Source (Bell) Électronique inc.; TSN et RDS sont des marques de commerce de The Sports Network Inc.; Virgin Mobile, Virgin Mobile et dessin, et Virgin Radio et dessin sont des marques de commerce de Virgin Enterprises Limited.

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

© BCE Inc., 2014. Tous droits réservés.

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

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