

BCE

Rapport 2014 sur la responsabilité d'entreprise



APERÇU DE BCE

MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Pour la troisième année consécutive, nous figurons au palmarès des meilleurs employeurs de Montréal de Mediacorp Canada

82 % des membres de l'équipe ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell.

82 %

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

17,9 millions \$

Nous avons reçu le prix Or 2014 d'Excellence Canada pour la santé mentale au travail

Bell Aliant a été nommée parmi les meilleurs employeurs du Canada pour les jeunes en 2014

CLIENTS

La couverture de Télé Fibe a atteint plus de 6 M foyers

6 millions \$

Premier exploitant de réseau canadien à offrir des vitesses de transmission de 100 gigabits par seconde

100 Gbit/s

99 des 100 premières entreprises du pays utilisent les services de Bell

99 %

Premier au classement de Netflix pour les vitesses des fournisseurs Internet sur fibre optique

N° 1

Disponibilité du réseau maintenue à 99,99 %

99,99 %

COMMUNAUTÉ

L'engagement de Bell Cause pour la cause envers la santé mentale a été porté à 73 millions \$

73 millions \$

Nous avons fait un don record de 2,5 M\$ à l'occasion du 25^e anniversaire de Jeunesse, J'écoute

2,5 millions \$

Don de 10 456 ordinateurs usagés à des écoles et des organismes sans but lucratif

10 456

Depuis 2002, les membres de l'équipe Bell ont amassé 9,7 millions \$ pour Jeunesse, J'écoute

9,7 millions \$

Au palmarès 2014 des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada de Maclean's/L'actualité/Sustainalytics

Top 50

ENVIRONNEMENT

Nous avons récupéré plus de 1,6 million de téléphones mobiles depuis 2003

1,6 million

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

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

Nous avons évité l'émission de près de 43,5 kilotonnes d'équivalent CO₂ depuis 2008

43,5 kilotonnes

Total de 44 immeubles certifiés BOMA BEST

44

ÉCONOMIE

Plus de 3,5 milliards \$ investis pour déployer des réseaux large bande

3,5 milliards \$

Investissement de 20 milliards \$ d'ici la fin de 2020 pour propulser l'économie numérique du Canada

20 milliards \$

Nous avons injecté 4,4 milliards \$ dans l'économie sous forme de salaires et d'avantages sociaux

4,4 milliards \$

Rendement total pour les actionnaires de 194 % depuis la fin de 2008

194 %

Au quatrième rang des 100 premières entreprises canadiennes qui investissent le plus en recherche et développement

Top 100

DANS CE RAPPORT

RAPPORT 2014 SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE	1
Aperçu de BCE	2
Sommaire	4
Objectifs et résultats clés	6
Message du chef de la direction	8
À propos de ce rapport	10
Qui nous sommes	12
Importants enjeux de responsabilité d'entreprise touchant nos activités	14
Reconnaissance	24
MEMBRES DE L'ÉQUIPE	25
CLIENTS ET FOURNISSEURS	43
COMMUNAUTÉ	52
ENVIRONNEMENT	62
ÉCONOMIE	85

SOMMAIRE

BCE est la plus grande entreprise de communications du Canada.

PROGRESSION CONFORME AUX OBJECTIFS

BCE Inc. (« BCE ») est résolue à être un chef de file de la responsabilité d'entreprise. En 2014, nous avons continué de travailler activement à cet engagement, et nous sommes en bonne voie d'atteindre notre objectif d'être reconnue comme la première entreprise de communications du Canada.

Bell fournit aux consommateurs et aux entreprises du Canada une gamme complète et novatrice de services de communications large bande et de contenu – télé IP, télé satellite, Internet haute vitesse, téléphonie sans fil et sur fil – sous les bannières Bell Canada et Bell Aliant.

Bell Média est la première entreprise canadienne de services multimédias. Elle possède d'importants actifs dans les secteurs de la télévision, de la radio, de la publicité extérieure et des médias numériques, y compris CTV et des chaînes spécialisées. Bell est également un important investisseur dans les principales organisations de sport et de divertissement du Canada, soit les Canadiens de Montréal et Maple Leaf Sports and Entertainment, et est propriétaire de La Source. La pierre angulaire de notre engagement communautaire est notre initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause, qui fait la promotion d'une meilleure santé mentale partout au pays.

Conformément à sa vision du développement durable, qui consiste à 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, BCE a pris divers engagements relatifs aux enjeux suivants : maintien de la sécurité des renseignements des clients, achats responsables tout au long de la chaîne d'approvisionnement, émissions de radiofréquences, consommation d'énergie et gestion des déchets électroniques.

Ce rapport est organisé en cinq sections reflétant nos différents domaines de priorité :

1

Membres de l'équipe

Bell tient à attirer, à perfectionner, à motiver et à garder à son service un effectif diversifié et talentueux. Cette section décrit les importants progrès que nous avons réalisés en vue de créer un environnement diversifié et inclusif qui accroît l'engagement des employés et favorise le cheminement de carrière et le développement du leadership. Bell joue aussi un rôle clé dans l'élaboration et la mise en œuvre de lignes directrices sur la santé psychologique en milieu de travail, et nous sommes résolus à offrir aux employés la protection nécessaire en matière de confidentialité des renseignements personnels, de droits de la personne et de santé et sécurité au travail.



2

Clients et fournisseurs

Nous avons investi des milliards de dollars pour élargir et améliorer nos réseaux optiques et mobiles large bande de pointe, ajouter des centres de contact client au Canada et enrichir notre gamme d'options libre-service en ligne. Nous poursuivons également nos efforts pour mieux servir les clients souffrant de handicaps et nous gérons avec soin notre processus d'approvisionnement responsable.



3

Communauté

La pierre angulaire de notre engagement communautaire est l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause, notre plus vaste programme communautaire et le plus important investissement jamais consacré par une entreprise au soutien de la santé mentale au Canada. L'édition annuelle de la Journée Bell Cause pour la cause a établi des records au début de 2015 et Clara Hughes a porté le message aux quatre coins du pays dans le cadre du Grand Tour de Clara le printemps dernier. Notons, parmi nos autres initiatives, le travail accompli afin d'améliorer la sécurité en ligne pour les jeunes, la préparation de sacs à dos pour les écoliers et la distribution de matériel informatique usagé.



4

Environnement

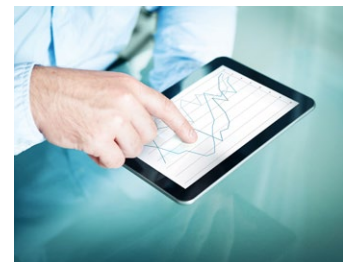
Bell est la première et la seule entreprise de télécommunications du Canada à détenir la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale. Dans le cadre de ce système, nous gérons des programmes de récupération et de recyclage de nos propres déchets, ainsi que des programmes de gestion écologique pour les déchets électroniques de nos clients. 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.



5

Économie

Bell consacre plus de 3,5 milliards \$ par année au déploiement de réseaux de pointe et a récemment annoncé des plans visant à investir 20 milliards \$ d'ici la fin de 2020. Avec un effectif de plus de 57 000 personnes, Bell injecte chaque année 4,4 milliards \$ dans l'économie sous forme de salaires et d'avantages sociaux. L'entreprise fournit des produits et services qui permettent aux Canadiens d'être plus efficaces et de livrer concurrence sur la scène mondiale; 99 des 100 premières entreprises du pays utilisent les services de Bell.



OBJECTIFS ET RÉSULTATS CLÉS

Nos indicateurs de rendement clés (IRC) englobent tous les secteurs de la responsabilité d'entreprise.

Voici un résumé des progrès réalisés en 2014 par rapport à nos objectifs.

IRC	VÉRIFICATION	OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	RENDEMENT	OBJECTIFS 2015	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	PRINCIPES CORRESPONDANTS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES
Gouvernance et éthique de l'entreprise	ISS	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.	ISS QuickScore : 1. 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	BSI Management Systems America, Inc.	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 6 ^e année consécutive. ²	✓	Maintenir la certification ISO 14001 de notre système de gestion environnementale.	—	8
Investissements communautaires	PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.	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 20,2 millions \$ en santé mentale et dans d'autres initiatives, notamment dans des programmes de santé mentale au travail.	✓	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	—
Changement climatique	PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.	Revoir notre objectif à la lumière des récentes transformations de l'entreprise.	La revue de l'objectif a été reportée en 2017 en raison de la réintégration de Bell Aliant dans les rapports. Les émissions de gaz à effet de serre (GES) en 2014 ont été de 411,98 kilotonnes d'équivalent CO ₂ .	s.o.	Revoir notre objectif à la lumière des récentes transformations de l'entreprise. Continuer de faire rapport sur nos émissions de GES.	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17	7, 8
Matières récupérées	PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.	Atteindre un taux de diversion des déchets récupérés de 75 % en 2016.	En 2014, notre taux de diversion s'est accru, atteignant 69,4 %. ³	En voie d'atteindre l'objectif 2016	Atteindre un taux de diversion des déchets récupérés de 75 % en 2016.	G4-EN23	7, 8

¹ Score en mai 2015. Nous communiquons le score le plus récent au moment de la publication, car il traduit le rendement de l'année précédente. 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 les services filaires, sans fil, de télévision, Internet, large bande, d'hébergement de données et d'informatique en nuage, en plus des fonctions administratives générales connexes (exclut les activités de Bell Média et celles de l'ancienne Bell Aliant au Canada atlantique).

³ Exclut les activités de BCE Nexxia et celles de Bell Aliant au Canada atlantique.

IRC	VÉRIFICATION	OBJECTIFS 2014	RÉSULTATS 2014	RENDEMENT	OBJECTIFS 2015	INDICATEURS GRI CORRESPONDANTS	PRINCIPES CORRESPONDANTS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES
Accès	PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.	Poursuivre les investissements dans le réseau LTE pour accroître la couverture dans les plus petits marchés et les régions rurales.	À la fin de 2014, le réseau sans fil 4G LTE de Bell était accessible à 86 % de la population du Canada, soit une hausse de six points de pourcentage par rapport à 2013.	✓	Accroître la couverture du réseau 4G LTE dans les plus petits marchés et les régions rurales de façon à atteindre 98 % de la population canadienne à la fin de l'année. ⁴	—	—
Approvisionnement responsable	PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.	Accroître le nombre de produits visés par les critères éco-responsables. Améliorer continuellement notre programme d'approvisionnement responsable.	En 2014, nous avons élaboré des directives relatives aux emballages des produits tangibles, qui seront intégrées dans le cadre du renouvellement des contrats actuels. De plus, nous avons ajouté des contrôles à notre processus d'approvisionnement centralisé pour identifier les fournisseurs de produits que nous revendons, louons ou distribuons et qui contiennent des « minéraux de conflit ».	✓	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 ⁵	PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.	Hausser la proportion des factures électroniques à 46 % de toutes les factures produites par Bell (en excluant Bell Aliant).	De toutes les factures produites par Bell (en excluant Bell Aliant), 46 % étaient électroniques, soit 7 points de pourcentage de plus qu'en 2013. De toutes les factures produites par Bell (en incluant Bell Aliant), 42 % étaient électroniques.	✓	Hausser la proportion des factures électroniques à 46 % de toutes les factures produites par Bell (en incluant Bell Aliant).	—	7, 8, 9
Engagement des employés	PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.	En 2014, Bell a enregistré un taux global d'engagement des employés de 71 %, soit une augmentation de 1 point de pourcentage par rapport à 2013. ⁶	✓	Poursuivre les améliorations sur le plan de l'engagement des employés.	—	—
Santé et sécurité	PricewaterhouseCoopers S.E.N.C.R.L.	Adopter une nouvelle politique en matière de santé et sécurité et mener une nouvelle évaluation pour identifier les dangers dans le milieu de travail, à la lumière des récentes transformations de l'entreprise.	En 2014, nous avons établi une nouvelle politique de santé et sécurité et effectué une évaluation des risques pour repérer les dangers sur les lieux de travail. Le taux de fréquence des accidents ⁷ ayant entraîné un arrêt de travail a été de 1,26.	✓	Élaborer un programme centralisé de gestion de la sécurité des entrepreneurs. Continuer de faire rapport sur le taux de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail.	G4-LA6	1, 2

⁴ Dans l'hypothèse d'une réussite des négociations et après l'annonce publique par Industrie Canada des gagnants de licences provisoires.

⁵ Pour l'ensemble des services d'affaires et résidentiels (à l'exception de Northwestel).

⁶ Inclut Bell (à l'exception de Bell Aliant), BST et Expertech.

⁷ Taux de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail × 200 000 ÷ nombre d'heures travaillées.

UNE AUTRE ANNÉE DE PROGRÈS NOTABLES ET CONSTANTS

Tandis que l'équipe Bell s'emploie à transformer la plus grande entreprise de communications du Canada en un concurrent innovateur axé sur les services de croissance, nous demeurons fermement résolus à servir nos clients, nos actionnaires et nos communautés de manière responsable et durable.

Ce rapport sur la responsabilité d'entreprise examine en détail la façon dont une équipe Bell dynamisée exécute une stratégie claire afin d'atteindre l'objectif de l'entreprise – être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada – en tirant parti de nos 135 ans d'innovation en matière de technologies et de services, et en renforçant notre engagement à l'égard du milieu de travail, des communautés et du développement durable.

La stratégie de Bell vise à déployer au Canada les meilleures capacités de réseau large bande du monde en créant de nouveaux produits de communications novateurs et en proposant une meilleure expérience client à tous les niveaux. Notre engagement à l'égard du leadership se reflète dans nos six impératifs stratégiques :

- 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

Depuis sa création en 1880, Bell s'emploie à déployer une infrastructure de communications de prochaine génération dans toutes les régions du pays, y compris dans le nord du Canada. Nous renforçons notre leadership dans les réseaux large bande en faisant des investissements sans pareils dans la recherche et le développement, en créant des produits uniques destinés aux consommateurs, comme l'application novatrice Télé Fibe et la fonction exclusive Rejouer, en proposant de meilleures solutions d'affaires, comme le plus vaste réseau de centres d'hébergement de données et d'informatique en nuage du Canada, et en investissant dans une programmation nationale et internationale de qualité qui a fait de Bell Média le premier choix des Canadiens pour les nouvelles, les sports et le divertissement.



En 2015, Bell a annoncé des projets d'investissement de 20 milliards \$ dans de nouveaux réseaux d'ici la fin de 2020, soit l'un des programmes d'investissement les plus importants au pays, tous secteurs confondus. Pour que le Canada demeure concurrentiel à l'échelle mondiale dans le secteur des communications large bande, Bell a fait des investissements inégalés dans des réseaux de fibre haute vitesse et mobiles 4G LTE qui ont vite fait de nous le chef de file des services de communications de croissance – sans-fil, Internet, télévision et médias.

Tirer parti de nos 135 ans d'innovation en matière de technologies et de services, et renforcer notre engagement à l'égard du milieu de travail, des communautés et du développement durable

Les services de Bell sont soutenus par une équipe de plus de 57 000 employés répartis dans l'ensemble des provinces et territoires, ce qui signifie qu'environ un Canadien sur 300 sur le marché du travail fait partie de l'équipe Bell. Nous comptons plus de 21 millions de connexions clients dans l'ensemble du pays et notre clientèle englobe 99 des 100 premières entreprises du Canada. Nous visons à figurer parmi les meilleurs employeurs du Canada et nous sommes systématiquement reconnus comme l'un des milieux de travail les plus engagés en Amérique du Nord. Récompensée par le prix Or 2014 d'Excellence Canada pour ses programmes en santé mentale au travail, Bell met elle-même en pratique les principes de Bell Cause pour la cause au sein de l'entreprise.

L'initiative Bell Cause pour la cause a été plus que jamais sous le feu des projecteurs en 2014 grâce au Grand Tour de Clara, l'incroyable périple à vélo de 11 000 kilomètres réalisé par l'athlète olympique Clara Hughes à travers le Canada. Parcourant l'ensemble des provinces et des territoires sur une période de 110 jours, la porte-parole nationale de Bell Cause pour la cause a transmis à tous les Canadiens le message selon lequel nous pouvons bâtir un pays libre de préjugés entourant la maladie mentale.

Après le Grand Tour de Clara, qui a suscité une sensibilisation sans précédent, la Journée Bell Cause pour la cause a établi un nouveau record de mobilisation, enregistrant 122 150 772 appels, messages texte, tweets et partages à l'appui de la cause de la santé mentale. La campagne a été la tendance n° 1 sur Twitter, non seulement au Canada, mais aussi dans le monde, ce qui témoigne d'un désir universel d'action à l'égard de la santé mentale, tandis que le magazine Forbes a déclaré que l'initiative Bell Cause pour la cause menait la charge dans la lutte contre des problèmes sociaux et communautaires difficiles. Grâce au don de Bell de 5 cents par interaction, un montant supplémentaire de 6 107 538,60 \$ servira à financer des programmes en santé mentale, ce qui porte l'engagement total de Bell à plus de 73,6 millions \$.

Bell a aussi clairement établi son leadership dans le domaine du développement environnemental durable, demeurant la seule entreprise de télécommunications au Canada à avoir obtenu la certification environnementale ISO 14001. Nous réduisons notre empreinte environnementale grâce à des installations et à des véhicules de plus en plus écoénergétiques, et en utilisant nos propres services pour réduire les déplacements et l'utilisation de papier, tout comme le font nos clients. De plus, nous nous efforçons d'améliorer notre rendement global en matière de développement durable, en nous associant à des organismes qui guident les pratiques de durabilité, tels que la Global eSustainability Initiative et le Pacte mondial des Nations Unies.

Je tiens à remercier tous les employés de Bell partout au Canada qui, chaque jour, contribuent à améliorer notre entreprise. Dans l'exécution de sa stratégie visant à être reconnue comme la meilleure au Canada, notre équipe demeure résolue à servir tous ses partenaires en respectant les normes de gouvernance et de responsabilité d'entreprise les plus élevées.



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

À PROPOS DE CE RAPPORT

Ce rapport, conjugué à l'information et aux documents disponibles dans la section Responsabilité du [site Web de BCE](#), résume notre performance de 2014 en matière 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.

AVIS CONCERNANT LES DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Certaines déclarations faites dans le présent rapport constituent des déclarations prospectives. Celles-ci comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant nos perspectives commerciales, nos objectifs, nos plans et nos priorités stratégiques, notamment nos objectifs de 2015 en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable (qui incluent, sans s'y limiter, nos objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre et nos objectifs de réduction de la consommation d'électricité), nos plans de déploiement des réseaux, la valeur des investissements que Bell Canada entend faire de 2015 à la fin de 2020, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Habituellement, les termes comme hypothèse, but, orientation, objectif, perspective, plan, stratégie, cible et d'autres expressions semblables, ainsi que certains verbes évoquant des situations futures ou conditionnelles 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 2014 de BCE, daté du 5 mars 2015 (inclus dans le rapport annuel 2014 de BCE) ainsi qu'au rapport de gestion du premier trimestre 2015 de BCE daté du 29 avril 2015 et au communiqué de presse de BCE daté du 30 avril 2015 annonçant les résultats du premier trimestre de 2015, 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 7 août 2015 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 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 7 août 2015. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend des faits particuliers à chacun d'eux. Nous ne pouvons donc décrire de manière significative l'incidence prévue ni la présenter de la même façon que les risques connus touchant nos activités.

Les déclarations prospectives sont présentées dans le présent rapport dans le but d'aider le lecteur à comprendre, en particulier, certains éléments clés de nos objectifs de 2015 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. La valeur des investissements que Bell Canada prévoit faire de 2015 jusqu'à la fin de 2020 repose sur l'hypothèse que les investissements se poursuivront aux niveaux actuels. Toutefois, rien ne peut garantir que de tels niveaux d'investissements seront maintenus, de sorte que la valeur des investissements réels faits par Bell Canada durant cette période pourrait différer sensiblement des attentes actuelles.

FORMAT

Dans le cadre de notre objectif de réduire notre empreinte carbone, depuis 2007, notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise est disponible en ligne seulement. Il est facilement accessible et conçu pour se lire aisément 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 disponible à BCE.ca.

PORTÉE DU RAPPORT

Ce rapport vise la période allant du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014. À moins d'indication contraire, les données sont valides en date du 31 décembre 2014. Les données contenues dans ce rapport s'appliquent au groupe d'entreprises BCE incluant, à moins d'indication contraire, Bell Aliant Inc. et ses filiales, collectivement désignées dans le rapport par « BCE », « Bell », « Bell Canada », « nous » ou « l'entreprise ». Pour plus de détails, voir la [page 13](#) du présent rapport.

PRINCIPAUX CHANGEMENTS DEPUIS LE DERNIER RAPPORT

Dans le cadre de notre stratégie, nous procédons régulièrement à l'acquisition ou à la vente d'entreprises; nous modifions aussi d'une année à l'autre nos méthodes afin d'améliorer constamment nos processus et contrôles relatifs à la communication des données sur la responsabilité d'entreprise.

Cette année, Bell Aliant est de nouveau intégrée au rapport de Bell Canada. Le 31 octobre 2014, BCE a conclu la privatisation de Bell Aliant Inc. Dans le rapport de cette année, Bell Aliant est présentée comme un secteur distinct. Depuis le 1^{er} janvier 2015, les résultats d'exploitation de Bell Aliant sont intégrés dans nos secteurs Services sans fil de Bell et Services sur fil de Bell. Par conséquent, à compter de 2015, nos secteurs à présenter sont les secteurs Services sans fil de Bell, Services sur fil de Bell et Bell Média.

Lorsque c'est nécessaire pour préserver ou améliorer l'exactitude ou la comparabilité des tendances et de la performance entre les années ou par rapport à l'année de base 2011, ou lorsque des écarts dans les données des années précédentes sont constatés, nous révisons les données du rapport.

En 2014, les données relatives à la consommation d'énergie et à l'empreinte carbone pour notre année de base 2011 et pour 2013 ont été rajustées par rapport aux données auparavant présentées, afin d'inclure les activités de Bell Aliant et de Bell Astral et d'utiliser des données par site. Les données de 2012 ne sont pas incluses, car nous présentons l'information pour l'année de base et les deux années les plus récentes, selon la pratique suivie dans nos rapports financiers.

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 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. Pour plus de détails sur la détermination du contenu du présent rapport, voir la section du rapport intitulée Importants enjeux de responsabilité d'entreprise touchant nos activités.

COLLECTE ET VALIDATION DES DONNÉES

Notre équipe Responsabilité d'entreprise et environnement a coordonné la collecte et la validation des données. L'information incluse dans ce rapport a été fournie par divers experts en la matière dans l'ensemble de l'entreprise. Ceux-ci ont recueilli, vérifié et soumis les données au spécialiste principal membre de l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement, et ont indiqué les sources d'information et exposé le mode d'établissement des résultats.

Dans bien des cas, ces données sont recueillies dans le cadre de tâches associées à notre système de gestion certifié ISO 14001. Ces tâches sont reliées à l'évaluation du rendement et à la rémunération des employés. De plus, en ce qui concerne les données présentées dans le tableau des IRC (voir [pages 6 et 7](#)),

PricewaterhouseCoopers a été engagée pour vérifier la plupart des déclarations de rendement. Cet énoncé de vérification se trouve sur notre [site Web](#).

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

Lorsqu'il existe des données historiques comparatives, nous les incluons pour illustrer les tendances des indicateurs. Certaines données historiques ont été retraitées par suite de fusions et acquisitions ou de modifications des méthodes de calcul visant à améliorer la précision, ou pour corriger des erreurs passées dans le relevé ou le calcul des données.

QUI NOUS SOMMES

Chef de file des communications au Canada depuis 135 ans, Bell occupe l'avant-scène dans l'offre aux consommateurs et aux entreprises de la gamme complète des réseaux et services large bande évolués. Avec des investissements inégalés dans des réseaux haute vitesse sur fibre et mobiles 4G LTE, des centres de données de grande capacité et des contenus de qualité, Bell est le chef de file des services de communications de croissance – sans-fil, Internet, télévision et médias – d'aujourd'hui et de demain. Pour les consommateurs, ces services comprennent l'accès haute vitesse [Bell Internet Fibe](#) et [Bell Télé Fibe](#), [FibreOP de Bell Aliant](#), [Bell 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](#). En 2014, Bell a privatisé Bell Aliant, qui continue de fournir des services dans l'ensemble du Canada atlantique.

[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 deuxième plus grand fournisseur d'espace de publicité extérieure au pays.

[La Source \(Bell\) Électronique inc.](#), 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, et Bell a accru son leadership dans le marché de détail avec l'achat d'une participation de 50 % dans Glentel Inc. en 2015.

Chef de file des communications au Canada depuis 135 ans. Siège social à Montréal (Québec).

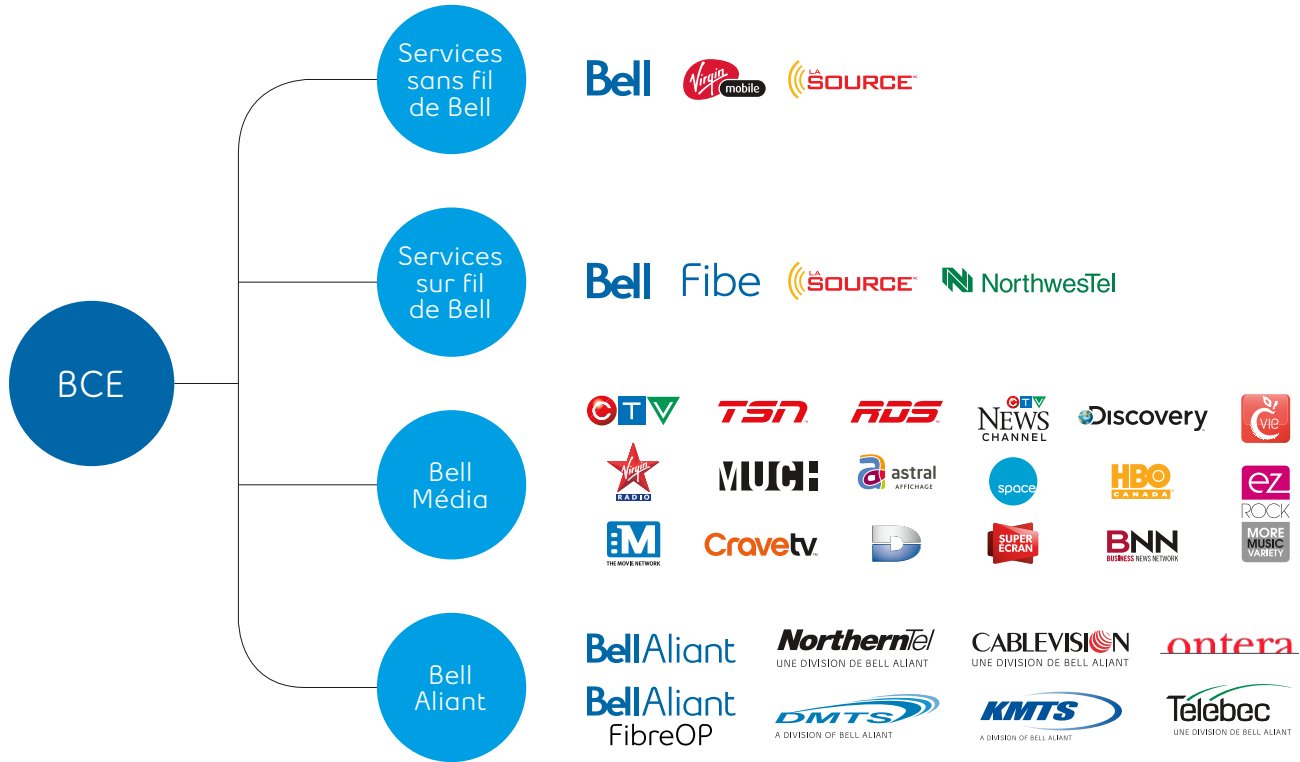


TSX, NYSE
BCE

NOS MARQUES

Secteurs d'activité et marques de BCE

AU 31 DÉCEMBRE 2014



Autres investissements de BCE



MAPLE LEAF SPORTS + ENTERTAINMENT



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

Le secteur **Services sur fil de Bell** fournit des services de données, y compris des services d'accès Internet et de télévision, des services téléphoniques locaux et interurbains, et d'autres produits et services de communications aux clients résidentiels de Bell ainsi qu'aux petites, moyennes et grandes entreprises clientes de Bell. En outre, ce secteur comprend nos services de gros,

qui consistent à acheter et à vendre des services de données, des services téléphoniques locaux et interurbains et d'autres services à des revendeurs et à d'autres entreprises de télécommunications.

Bell Média fournit des services de télé traditionnelle, spécialisée et payante, de médias numériques ainsi que des services de radiodiffusion à des clients partout au Canada et des services d'affichage extérieur.

Bell Aliant offre des services Internet, de données et de télé, des services téléphoniques sans fil, locaux et interurbains et de sécurité à domicile, ainsi que des solutions d'affaires à valeur ajoutée à des clients résidentiels et d'affaires dans les provinces de l'Atlantique.

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

IMPORTANTS ENJEUX DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE TOUCHANT NOS ACTIVITÉS

L'industrie des télécommunications fait face à plusieurs enjeux en matière de responsabilité d'entreprise, notamment l'empreinte environnementale, la confidentialité des renseignements des clients, les cyberattaques et les déchets électroniques. Ces enjeux, ainsi que de nombreux autres aspects liés à la responsabilité d'entreprise, touchent divers domaines de notre entreprise et des organisations de notre chaîne d'approvisionnement (voir l'illustration ci-dessous). Ce rapport examine les risques et les occasions que présentent ces enjeux et décrit comment Bell fait face à chacun d'eux.

Les grandes tendances de l'industrie en matière de responsabilité

Divers enjeux de responsabilité d'entreprise peuvent devenir, ou cesser d'être, des sujets de préoccupation des partenaires au fil du temps, à mesure que les tendances et les priorités évoluent. Ces dernières années, les enjeux désignés par les partenaires comme étant les plus pertinents pour eux et pour notre entreprise sont les suivants :

Chaîne d'approvisionnement

Nous ne ménagesons aucun effort pour surveiller et gérer les enjeux liés à la chaîne d'approvisionnement. Ce sont des enjeux particulièrement importants parce que nous ne fabriquons aucun des produits des technologies de l'information et des communications (TIC) que nous offrons aux clients. Nous faisons affaire avec un nombre limité de fabricants de tels produits, dont certains dominent le marché mondial. Nous devons donc faire preuve de vigilance dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement, parce que certains de ces fournisseurs exercent leurs activités dans des pays connus pour des violations des droits de la personne et de l'environnement.

Émissions de radiofréquences

L'Organisation mondiale de la santé (OMS), dans sa fiche d'information sur les téléphones mobiles révisée en octobre 2014, a indiqué que, à ce jour, aucun effet néfaste sur la santé n'avait été lié à l'utilisation des téléphones mobiles. En 2013, le Centre international de Recherche sur le Cancer (CIRC) a classé les champs électromagnétiques de radiofréquences associés aux téléphones sans fil comme peut-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 et a recommandé que des recherches supplémentaires soient menées sur l'utilisation intensive à long terme des téléphones mobiles. D'autres études sont en cours.

En avril 2014, un groupe d'experts de la Société royale du Canada (SRC) a publié un rapport préparé pour le compte de Santé Canada qui passait en revue d'importantes études internationales et les nouvelles connaissances parues dans les ouvrages scientifiques. La SRC a conclu qu'une évaluation du poids de la preuve a montré que les preuves actuelles d'une association causale entre le cancer et l'exposition à l'énergie RF sont faibles. Du même coup, la SRC a confirmé que les données scientifiques actuelles ne peuvent être utilisées pour exclure tout problème de santé possible pouvant découler d'une exposition aux émissions de radiofréquences et que des recherches supplémentaires étaient nécessaires.

Consommation d'énergie

Composante importante de l'industrie des TIC, la consommation d'énergie devient de plus en plus un enjeu avec la multiplication des utilisateurs de téléphones intelligents et de tablettes, qui fait croître la consommation de services de données. La demande de services de données sans fil poursuit son ascension rapide avec le développement par les fournisseurs d'un nombre accru de services à forte consommation de données (accès aux réseaux sociaux, services en nuage, télé mobile, commerce et services bancaires mobiles, etc.). L'émergence de nouvelles applications M2M (machine à machine) dans le marché de détail et des nouveautés en transport comme la voiture connectée, le suivi des actifs et la télésurveillance contribuent à accroître la demande. Par exemple, tandis que la proportion de foyers du Canada disposant uniquement du sans-fil était estimée à environ 21 % à la fin de 2013, une étude récente prévoit que ce chiffre atteindra 31 % à la fin de 2015 – un bond de près de 50 % en deux ans seulement. La croissance de la consommation de données sans fil accroît notre demande d'énergie pour alimenter nos réseaux, de sorte que l'efficacité énergétique devient un enjeu important dans l'industrie.

Le recours croissant aux centres de données pour déplacer les applications et les services vers le nuage est une autre tendance marquante. Cette virtualisation augmente la souplesse et l'efficacité des réseaux et de l'exploitation, grâce à l'offre toujours croissante d'outils et de services professionnels par des fournisseurs comme Bell. À terme, les éléments du réseau d'accès fixe ou sans fil deviendront virtuels, et un nombre accru de fonctions qui résidaient auparavant à l'emplacement du client seront transférées à des installations centralisées. Par conséquent, les exploitants de ces installations consommeront plus d'énergie, tandis que leurs clients verront leur consommation énergétique diminuer. L'effet net sera une réduction de la consommation globale.

Sécurité de l'information

L'utilisation de dispositifs de plus en plus intelligents sur Internet et les vitesses accrues de transmission de données augmentent les possibilités de failles de sécurité. Bell a comme engagement d'offrir les niveaux les plus élevés de sécurité de l'information par une protection et une organisation efficaces des systèmes, des applications et des dépôts de données. C'est non seulement vital pour le fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de notre entreprise, mais c'est aussi crucial pour nos clients qui, tout comme nos employés, s'attendent à ce que nous protégeions leur identité et leurs renseignements.

Déchets électroniques

Avec l'arrivée sur le marché d'appareils de plus en plus rapides et intelligents, le besoin de remplacer les appareils désuets devient plus pressant. Cette constante mise à niveau des appareils des clients entraîne une hausse du nombre de produits de l'industrie mis au rebut. Bell met tout en œuvre pour récupérer l'équipement inutilisé au nom de l'ensemble de l'industrie des TIC. C'est un engagement majeur, car toutes les composantes électroniques, par exemple les tubes cathodiques, peuvent contenir des contaminants comme le plomb, le cadmium, le béryllium et des agents ignifuges au brome qui posent des risques importants aux travailleurs et aux communautés procédant au recyclage et à l'élimination des déchets électroniques. Nous prenons grand soin, en outre, 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 prend également des mesures proactives pour 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 :

- Membres de l'équipe
- Clients et fournisseurs
- Communauté
- Environnement
- Économie.

PRÉSENTATION DES ENJEUX PERTINENTS POUR NOS PARTENAIRES

Dans les activités quotidiennes de l'entreprise, les membres de notre équipe font face à une vaste gamme d'enjeux. Ils doivent 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 responsabilité d'entreprise de Bell, d'effectuer une évaluation de l'importance des enjeux, c'est-à-dire de déterminer quels sont les préoccupations et les partenaires pertinents au moyen d'une consultation de nos principaux groupes de partenaires. Cela nous aide également à nous concentrer sur les aspects sociaux, environnementaux et économiques qui sont primordiaux pour notre entreprise et pour nos partenaires.

PARTIES PRENANTES

Parce que les enjeux évoluent avec le temps et que de nouveaux enjeux émergent, Bell échange de façon continue avec une vaste gamme de partenaires. Par exemple, nous menons des consultations internes avec des experts en la matière quatre fois par année (comparativement à trois en 2014), par l'entremise de notre équipe de direction du développement durable. Nous consultons aussi d'autres partenaires internes comme les groupes du service à la clientèle, des relations avec les investisseurs, des ressources humaines, de la santé et sécurité, de la continuité des affaires, de l'investissement communautaire et de l'approvisionnement, ainsi que les groupes syndicaux.

Nous faisons également un suivi externe des enjeux et des occasions en matière de responsabilité d'entreprise, au moyen de sondages auprès des partenaires, d'analyses des tendances, d'études comparatives et de la rétroaction

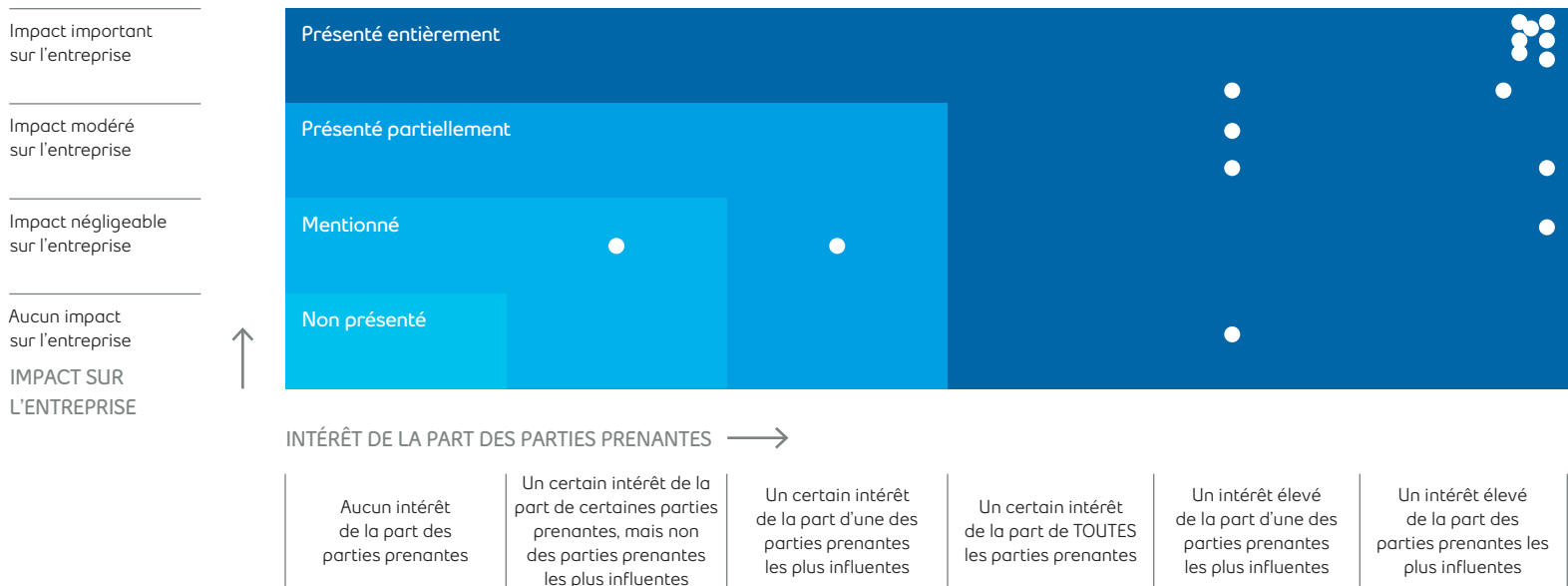
des partenaires. Nous nous fondons également sur des lignes directrices pertinentes de présentation de l'information comme la Global Reporting Initiative, le Sustainable Accounting Standards Board, des méthodologies d'évaluation du cycle de vie et notre engagement envers les principes du Pacte mondial 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 partenaires les plus importants en fonction de leur engagement auprès de l'entreprise et de leur influence sur celle-ci, produisant une liste restreinte qui comprend les employés et les syndicats, les investisseurs, les clients, les fournisseurs, les agences de notation et la société civile/les ONG.



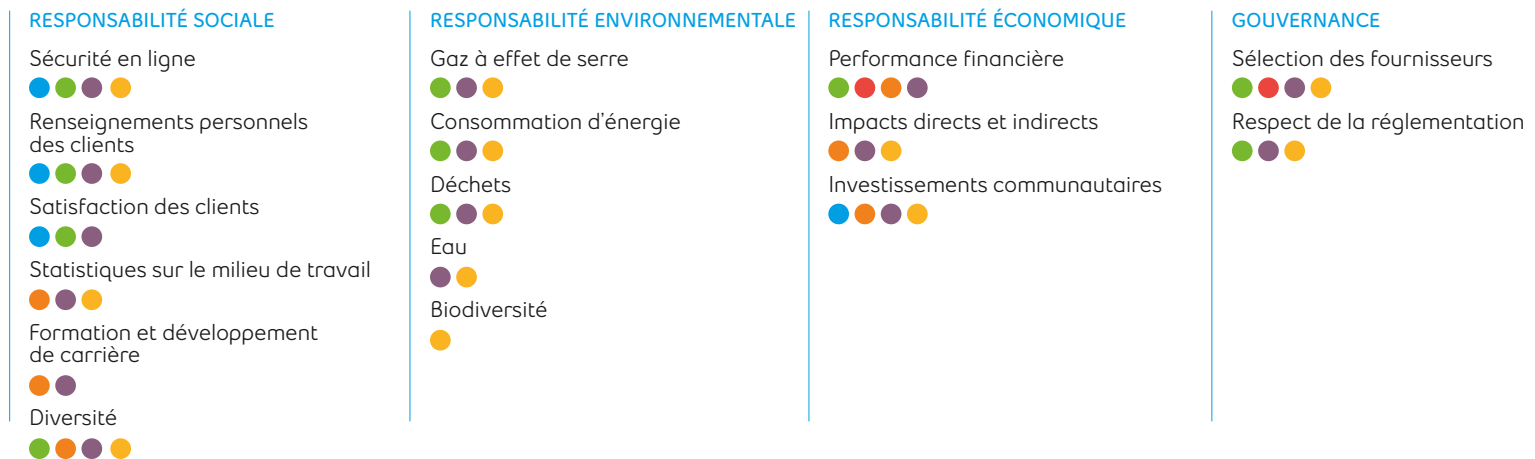
ENJEUX IMPORTANTS

Nous établissons l'importance des enjeux en faisant la correspondance entre la liste complète des indicateurs G4 de la Global Reporting Initiative (GRI) et les opinions et préoccupations de nos partenaires ciblés – employés et syndicats, investisseurs, clients, fournisseurs, agences de notation et société civile/ONG. Nous comparons les enjeux économiques, sociaux et environnementaux qui les préoccupent le plus 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 importants de responsabilité suivants :

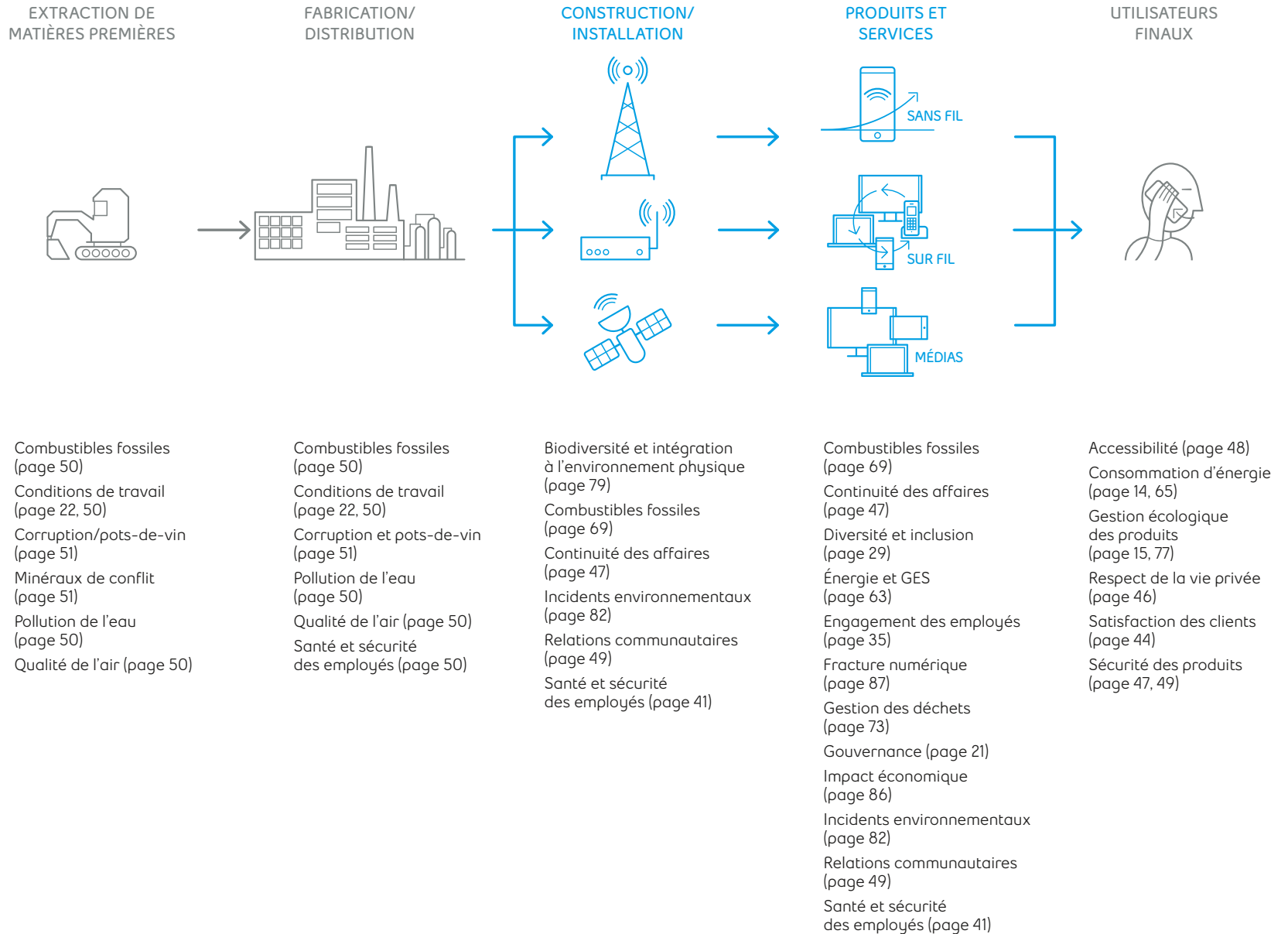
ENJEUX IMPORTANTS ABORDÉS DANS LE PRÉSENT RAPPORT



LÉGENDE : ● CLIENTS ● INVESTISSEURS ● FOURNISSEURS ● EMPLOYÉS ● AGENCES DE NOTATION ● ONG/SOCIÉTÉ CIVILE

CHAÎNE DE VALEUR

Ce diagramme reproduit l'organisation des secteurs d'activité de notre entreprise. Des éléments de Bell Aliant sont inclus dans les secteurs des services sans fil et des services sur fil. Les enjeux de responsabilité d'entreprise correspondants sont énumérés directement sous les différents éléments de la chaîne de valeur.



REMARQUE : Les illustrations en gris ne sont pas des entités de Bell.

IMPORTANCE DU MODÈLE D'AFFAIRES

Le modèle d'affaires d'une entreprise a un effet direct sur la quantité de GES que cette entreprise émet et sur la façon dont ces gaz sont évalués et classés. En général, plus l'entreprise est intégrée verticalement, plus son potentiel de production de GES est élevé.

Bell en est un bon exemple. Pour assurer la qualité des services offerts à nos clients, maintenir un contrôle direct sur notre exploitation et favoriser une continuité qui procure des emplois sûrs et un potentiel de développement de carrière, nous avons réintégré verticalement bon nombre de fonctions qui, souvent, sont confiées en sous-traitance par les entreprises de notre industrie. Par exemple, notre exploitation mise sur des techniciens d'installation (Bell Solutions techniques) et de construction (Expertech), qui dépendent d'un parc de véhicules pour pouvoir se rendre aux sites des clients et des travaux. Ces activités accroissent nos émissions de GES de portée 1 (émissions directes

provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell) comparativement à toute entreprise de télécommunications concurrente qui confie ces activités en sous-traitance.

En outre, parce que nous nous sommes diversifiés plus résolument – en radio-diffusion et dans d'autres secteurs par l'entremise de Bell Média et d'Astral Affichage – afin d'assurer une croissance viable de l'entreprise, nous avons accru notre consommation d'énergie. Cela se reflète dans nos émissions de GES de portée 2 (émissions indirectes associées à la consommation d'énergie achetée – électricité, chaleur, vapeur et refroidissement).

Notre structure influe aussi sur les déchets que nous produisons. Contrairement à d'autres entreprises de télécommunications, nos activités d'installation et de construction sont des fonctions intégrées, de sorte que nous gérons nous-mêmes les déchets de nos réseaux. Recourir à des sous-traitants pour ces fonctions réduirait notre proportion de déchets dirigés aux sites d'enfouissement, mais nous priverait d'un contrôle direct sur des fonctions qui influent directement sur le service à la clientèle et l'exploitation.



Intégration de la responsabilité d'entreprise à Bell

L'objectif de Bell est d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Notre vision du développement durable consiste à 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. En trouvant le bon équilibre entre les objectifs économiques, environnementaux et sociaux, nous engendrons d'importants gains collectifs qui vont bien au-delà de la croissance financière et commerciale, car Bell offre aux gens de meilleurs moyens de communiquer, d'acquérir des compétences et de 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 de telles organisations d'avant-garde, qui sont composées de chefs de file de la communauté mondiale des affaires, Bell participe à l'élaboration 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 travaillons :

Notre approche en matière de responsabilité d'entreprise commence par l'exercice d'une discipline de gouvernance. Grâce à une solide structure de gouvernance et à des pratiques rigoureuses, nous trouvons l'équilibre entre la croissance économique, les besoins sociaux et la performance environnementale afin d'assurer notre succès continu. En l'absence de n'importe quel de ces trois éléments, le développement durable ne peut être soutenu.



GESTION ET GOUVERNANCE

Le comité de vérification du conseil d'administration de BCE est le principal responsable, entre autres choses, des questions de responsabilité d'entreprise, par exemple les risques environnementaux, la sûreté, et la continuité des affaires. Le comité des ressources en cadres et de rémunération du conseil est responsable des enjeux relatifs aux ressources humaines, notamment la santé et la sécurité. Les comités désignent un comité de vice-présidents exécutifs – le comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité (CSSESS) – pour s'assurer que notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise est bien harmonisée et intégrée dans tous nos secteurs d'activité, de façon à réduire au minimum les risques (aussi bien financiers que d'atteinte à la réputation) et à maximiser les occasions d'affaires. Parmi ses attributions, le CSSESS révisé chaque année les politiques environnementales et de santé et sécurité de l'entreprise et recommande 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 pour s'attaquer à de tels enjeux environnementaux.

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

Le vice-président exécutif, services généraux supervise directement l'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement, qui, en matière de responsabilité d'entreprise, s'occupe des initiatives liées aux changements climatiques. Pour les dirigeants de cette équipe, la partie variable de la rémunération est également associée, au moyen de mesures de rendement, à des objectifs sociaux et environnementaux.



Première et seule entreprise de télécommunications au Canada à avoir obtenu la certification ISO 14001

PRINCIPES DIRECTEURS

Notre stratégie commerciale est fondée sur les principes suivants, qui servent de guide aux employés pour aider Bell à réaliser sa vision du développement durable :

- Agir de manière responsable et travailler avec nos partenaires en vue de cerner les occasions d'aller au-delà de la conformité pour procurer des avantages à la fois à la société et à l'entreprise.
- Maintenir rigoureusement de solides principes de gouvernance et systèmes de contrôle afin de garantir la conformité de nos activités, tout en gérant l'entreprise de façon transparente et intègre.
- Déployer des services de communications de pointe qui contribuent au développement durable.

De plus, 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 de développement durable [ici](#). Pour en savoir plus sur notre gouvernance d'entreprise, consultez notre [rapport annuel](#), pages 34-36.

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

À titre de signataire du Pacte mondial des Nations Unies et de ses dix principes applicables à une entreprise responsable, Bell s'est engagée à faire rapport sur nos initiatives reliées aux enjeux suivants :

DROITS DE L'HOMME

- PRINCIPE 1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence; et
- PRINCIPE 2 À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

Nous croyons que nos employés devraient être équitablement rémunérés et, par conséquent, nous leur offrons un programme de rémunération très concurrentiel comprenant, outre le salaire, un vaste ensemble d'avantages sociaux (voir [page 40](#)). La réussite soutenue de notre entreprise nous permet d'offrir des carrières de valeur élevée dans une importante industrie, au sein d'une organisation fière de son solide bilan en matière sociale, environnementale et de gouvernance, un avantage que nous estimons propre à attirer les meilleures recrues et, ainsi, à soutenir notre progression.

Dans le cadre de notre initiative de soutien à la santé mentale Bell Cause pour la cause, non seulement nous renforçons nos liens avec les communautés que nous servons, mais nous contribuons à l'évolution des droits des employés en milieu de travail sur le plan de la santé mentale (voir [page 31](#)).

La discrimination est un autre enjeu touchant les droits de la personne. Nous respectons et soutenons activement les droits des lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT). Par exemple, nous avons des politiques de non-discrimination qui vont au-delà des exigences légales et prévoient l'affectation de ressources au soutien des droits des LGBT au travail et en dehors du travail. Pour en savoir plus sur les programmes et événements de Bell à l'intention des employés et sur notre soutien à la communauté LGBT, voir [page 30](#).

Nous exerçons également une influence par une gestion rigoureuse de la chaîne de valeur. En raison de la prolifération des ressources d'approvisionnement et de distribution, les entreprises doivent être à l'affût d'éventuels enjeux liés aux droits de la personne, aussi bien en amont qu'en aval. À cette fin, Bell met en application un [code de conduite](#) des fournisseurs depuis 2007 (voir [page 50](#)). Par ailleurs, l'entreprise a inclus dans son processus d'achat des mesures destinées à éviter les minéraux de conflit qui financent ou soutiennent des groupes armés (voir [page 51](#)).

TRAVAIL

- PRINCIPE 3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective;
- PRINCIPE 4 L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire;
- PRINCIPE 5 L'abolition effective du travail des enfants; et
- PRINCIPE 6 L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Bell exerce ses activités dans un marché du travail fortement réglementé où la plupart des travailleurs sont protégés par des mesures législatives fédérales ou provinciales sur l'emploi, qui couvrent des aspects comme 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. Pour les pratiques de travail internes, Bell dispose d'un [Code de conduite](#) rigoureux, conçu en fonction des principes internationaux les plus stricts en matière de travail, notamment ceux énoncés dans les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

On s'attend à ce que les fournisseurs respectent les droits des travailleurs et qu'ils traitent ces derniers avec respect et dignité, conformément aux normes internationalement acceptées telles que définies dans les conventions de l'OIT, ainsi que dans les lois régionales ou nationales régissant les conditions de travail. Le [Code de conduite des fournisseurs](#) de Bell aborde notamment les enjeux suivants liés à la chaîne d'approvisionnement :

- Emploi librement choisi
- Interdiction du travail des enfants
- Heures de travail, salaires et avantages sociaux
- Non-discrimination
- Liberté d'association et de négociation collective.

ENVIRONNEMENT

- Principe 7 Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement;
- Principe 8 À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement; et
- Principe 9 À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Bell fait activement la promotion de ces principes depuis le début des années 1990, lorsque nous avons commencé nos rapports sur les impacts environnementaux. En raison de notre engagement de longue date envers la protection de l'environnement, nous avons de nombreux programmes qui sont rendus à maturité. Ceux-ci sont décrits de façon détaillée dans la section Environnement de ce rapport (voir [page 62](#)).

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- Principe 10 Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Bell dessert les Canadiens depuis 135 ans et elle a acquis une réputation de respect des normes de conduite les plus rigoureuses. Cette réputation nous tient à cœur et nous comprenons l'importance de la consolider quotidiennement, dans nos échanges avec nos collègues, nos clients, nos actionnaires, nos fournisseurs et le public en général. C'est pourquoi nous sommes tous tenus, chaque année, de relire le [Code de conduite](#) de Bell et de signer un engagement personnel à l'égard du respect de ses dispositions. Le Code explique clairement les valeurs et les normes en matière de comportement que doivent respecter tous les membres de l'équipe, dans tous nos secteurs d'activité. (Voir [page 40](#))



RECONNAISSANCE

La reconnaissance par des tiers est une mesure de l'engagement d'une organisation en ce qui concerne la responsabilité d'entreprise. À cet égard, Bell a continué de progresser de façon soutenue en 2014 :

MILIEU DE TRAVAIL

- Pour une troisième 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.
- Pour la deuxième année consécutive, Bell a remporté un prix d'excellence Leadership 500, qui récompense des entreprises nord-américaines ayant des programmes de développement du leadership exceptionnels. Bell s'est classée quatrième sur 100 entreprises dans la catégorie des grandes entreprises internationales pour la force de son programme Cheminement en leadership, lancé en 2014.
- Nous avons été nommés l'un des 50 milieux de travail les plus engagés en Amérique du Nord par Achievers.
- Bell Aliant a été nommée parmi :
 - les meilleurs employeurs du Canada atlantique en 2014
 - les meilleurs employeurs de la Nouvelle-Écosse en 2014
 - les meilleurs employeurs du Canada pour les jeunes en 2014
- Nous avons reçu le prix Candidate Experience Award décerné par The Talent Board.
- Nous avons reçu le Prix d'excellence en innovation : développement du leadership décerné par l'Association canadienne des spécialistes en emploi et des employeurs, en reconnaissance de la qualité du Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés à Bell Mobilité et aux Services résidentiels.
- Bell a également été l'une des rares entreprises canadiennes à figurer au classement des 100 meilleurs employeurs selon Universum.
- Nos Programmes de développement du leadership des nouveaux diplômés ont reçu les prix du meilleur programme de diplômés en 2014 et du meilleur programme de recrutement sur les campus en 2015 décernés par Talent Egg, une ressource clé en matière de carrière pour les étudiants et les nouveaux diplômés canadiens.

RESPONSABILITÉ SOCIALE


- BCE a été classée dans la liste des 50 entreprises les plus socialement responsables au Canada de Maclean's/L'actualité/Sustainalytics pour la troisième année de suite en 2015, et parmi les 50 meilleures entreprises citoyennes du Canada en 2015 par Corporate Knights.
- L'initiative Bell Cause pour la cause a obtenu plusieurs distinctions, notamment les suivantes :
 - Prix Or d'Excellence Canada en 2014 pour la santé mentale au travail en raison de notre leadership dans la promotion de la santé mentale auprès des entreprises canadiennes.
 - Workplace Benefits Award pour la santé mentale.
 - Prix de la santé et du bien-être psychologique décerné par l'Ordre des psychologues du Québec.
 - Prix du service public de l'Association des psychologues de l'Ontario pour notre leadership en santé mentale au travail et l'impact du Grand Tour de Clara.
 - Prix de la responsabilité sociale du Mississauga Board of Trade.
 - Prix Cause + Action du magazine Strategy pour l'impact de l'initiative Bell Cause pour la cause et du Grand Tour de Clara.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

- Bell est la première et la seule entreprise de télécommunications au Canada à avoir obtenu la certification ISO 14001 pour son système de gestion environnementale.
- Depuis 2004, Bell Canada répond aux demandes de renseignements annuelles sur les changements climatiques du CDP.¹ Bell Canada s'est classée au huitième rang au Canada du Climate Disclosure Leadership Index pour 2014. 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 44 des immeubles que nous occupons au Canada. Nous avons obtenu la certification LEED² 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.

¹ Auparavant appelé Carbon Disclosure Project. Maintenant désigné simplement par CDP.

² Leadership in Energy and Environmental Design



Membres de l'équipe

Comptant plus d'employés que toute autre entreprise de communications du Canada, nous faisons le maximum pour offrir un milieu de travail valorisant à tous les membres de l'équipe.

82 %

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

En 2014, BCE a reçu le prix Or d'Excellence Canada pour la santé mentale au travail

MEMBRES DE L'ÉQUIPE

SOUTIENNENT LE DÉVELOPPEMENT, LA DIVERSITÉ, L'ENGAGEMENT ET UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

Le succès d'une entreprise repose sur les compétences, la détermination et la persistance de son effectif. Comptant plus d'employés que toute autre entreprise de communications au Canada, Bell offre un milieu de travail valorisant, qui répond aux aspirations et aux besoins multiples et variés des membres de son équipe. Nous avons notamment renforcé en 2014 notre engagement à attirer, à développer et à maintenir en poste un personnel diversifié et engagé, grâce à des améliorations notables favorisant la diversité et l'inclusion, ainsi qu'à des outils et à une formation permettant aux employés de gérer leurs carrières et de développer pleinement leurs aptitudes au leadership. Nous avons également pris des moyens qui nous permettent de mieux mesurer et de renforcer l'engagement, ainsi que de soutenir la santé mentale dans nos milieux de travail.

Contexte des normes d'emploi au Canada

Bell exerce ses activités dans un marché du travail fortement réglementé où la plupart des travailleurs sont protégés par des mesures législatives fédérales ou provinciales sur l'emploi, qui couvrent des aspects comme 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, 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 soutient résolument le perfectionnement des employés et la diversité. D'abord, parce que c'est la bonne chose à faire. En outre, c'est une excellente approche d'affaires, car nous pouvons ainsi attirer des employés de haut calibre qui contribueront à la croissance durable de l'entreprise. Bell est la plus grande entreprise de communications du pays et repose sur un modèle d'affaires complexe qui comprend les télécommunications, les technologies de l'information et des communications, la radio, la télévision, la création de contenu, etc. Dans chaque secteur d'activité, Bell exerce ses activités dans un contexte hautement concurrentiel. Pour atteindre l'objectif de Bell d'être reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada, nous devons attirer, maintenir en poste et motiver des gens hautement performants, depuis les membres de la haute direction jusqu'aux milliers d'employés de première ligne qui interagissent quotidiennement avec les clients.

Meilleur employeur

Nos politiques sur l'équité au travail respectent et valorisent l'apport de tous les employés et soutiennent une approche respectueuse en matière d'améliorations pour les personnes ayant des besoins spéciaux. Nous appliquons des normes strictes de sécurité, d'équité et de diversité au travail, notamment par notre rôle de chef de file dans l'élaboration de lignes directrices nationales sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. 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 qui soulignent les efforts additionnels et les réalisations exceptionnelles.



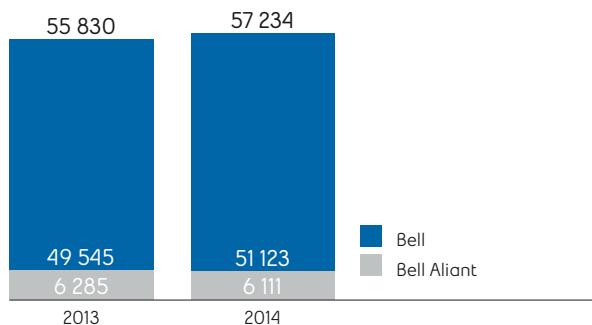
LES MEMBRES DE NOTRE ÉQUIPE

Nous avons accru notre effectif de 1 404 employés (total net) en 2014, principalement en réintégrant chez Bell des activités qui étaient auparavant accomplies par des fournisseurs. De plus, nous avons élargi notre équipe des services extérieurs pour soutenir le déploiement continu de la télé IP et nos initiatives en matière de qualité du service. Cette augmentation a été partiellement contrebalancée par une diminution de l'effectif dans le secteur Services sans fil de Bell et le secteur Bell Aliant, sous l'effet de l'attrition normale, de départs à la retraite et d'améliorations de la productivité.

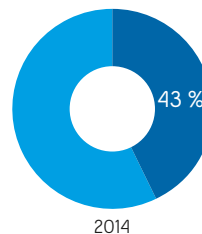
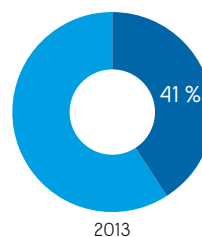
Notre personnel

À la fin de 2014, notre équipe comptait 57 234 employés contribuant à faire croître le rendement pour les actionnaires et à améliorer le service à la clientèle.

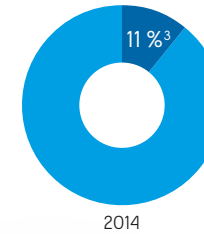
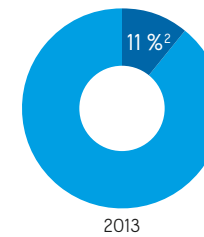
EMPLOYÉS DE BCE



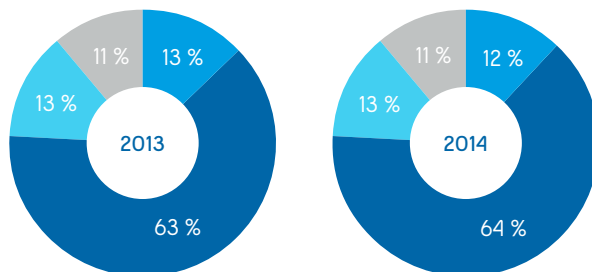
EMPLOYÉS SYNDIQUÉS



TAUX DE ROULEMENT VOLONTAIRE ET DÉPARTS À LA RETRAITE



EMPLOYÉS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



- Services sans fil de Bell
- Services sur fil de Bell
- Bell Média
- Bell Aliant

1 Augmentation de 41 % à 43 % due à la privatisation de Bell Aliant, dont l'effectif est syndiqué à 62 %.
 2 Exclut Bell Média, BST, Expertech, La Source et Nordia.
 3 Tous les employés de BCE, sauf les employés temporaires.



EFFECTIF TOTAL PAR RÉGION

RÉGION	2014	2013
Colombie-Britannique	4,4 %	4,7 %
Alberta	3,3 %	3,8 %
Saskatchewan	0,7 %	0,6 %
Manitoba	0,7 %	0,6 %
Ontario	47,3 %	53,4 %
Québec	31,5 %	32,7 %
Nouveau-Brunswick	4,5 %	0,6 %
Nouvelle-Écosse	3,9 %	1,3 %
Île-du-Prince-Édouard	0,4 %	0,0 %
Terre-Neuve-et-Labrador	2,4 %	0,7 %
Yukon, Nunavut et Territoires du Nord-Ouest	1,0 %	1,7 %
	100,0 %	100,0 %

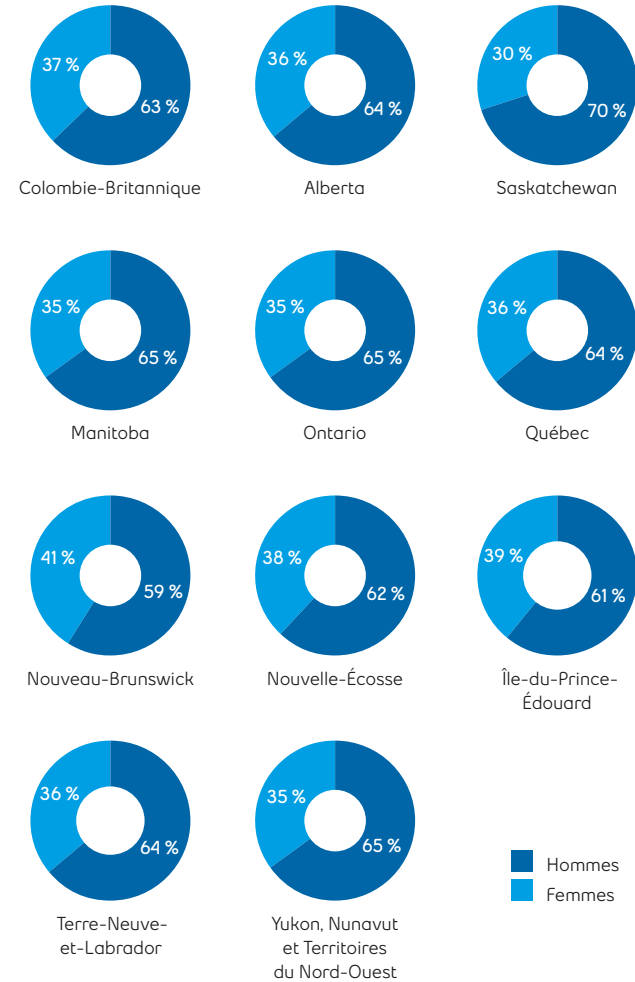
EFFECTIF PAR CONTRAT D'EMPLOI ET PAR SEXE

SEXE	CONTRAT	2014	2013
Homme	Permanent	57 %	56 %
Homme	Temporaire	7 %	8 %
Femme	Permanent	34 %	34 %
Femme	Temporaire	2 %	2 %
		100 %	100 %

EMPLOYÉS PERMANENTS PAR TYPE D'EMPLOI ET PAR SEXE

SEXE	TYPE D'EMPLOYÉ	2014	2013
Homme	Plein temps	53 %	51 %
Homme	Temps partiel	9 %	11 %
Femme	Plein temps	32 %	31 %
Femme	Temps partiel	5 %	6 %
		100 %	100 %

EFFECTIF TOTAL PAR RÉGION ET PAR SEXE



ENGAGEMENT AUPRÈS DES SYNDICATS

En 2014, nous avons conclu quatre conventions collectives visant 3 358 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 2013, le taux de syndicalisation est demeuré stable à environ 43 % du total des membres de l'équipe Bell, y compris Bell Aliant.

DIVERSITÉ ET INCLUSION

À Bell, nous croyons qu'investir dans la diversité engendre l'innovation et la créativité qui soutiennent notre ferme détermination à offrir à nos clients les meilleurs services qui soient. Par des initiatives comme nos programmes de gestion des talents, le développement du leadership et le réseau Les femmes chez Bell, nous appuyons des membres de l'équipe aux caractéristiques diverses dans leurs efforts pour s'épanouir professionnellement.

Promotion de la diversité à Bell

La stratégie de Bell consiste à attirer, à mobiliser et à développer un effectif diversifié, qui reflète le marché que nous servons et nous permet d'atteindre les objectifs énoncés dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Cette stratégie est revue deux fois par année par l'équipe de haute direction et est mise en œuvre par une équipe spécialisée du groupe de gestion des talents. En 2014, pour renforcer notre engagement à l'échelle de l'entreprise, nous avons créé le Conseil du leadership en matière de diversité. Dirigés par le vice-président exécutif, services généraux, les 12 membres du Conseil ont pour mandat d'intégrer la diversité et l'inclusion dans leurs unités d'affaires et de rendre compte de leurs progrès, afin d'accroître la proportion des groupes sous-représentés dans toutes les unités d'affaires.

Bell croit à l'importance d'avoir une équipe de haute direction ayant la profondeur, la largeur de vue et l'expérience qui reflètent la diversité de nos employés, de nos clients et de nos actionnaires. En février 2015, le conseil d'administration de BCE, à la recommandation du comité de gouvernance, a approuvé un objectif voulant que les femmes représentent au moins 25 % des administrateurs qui ne font pas partie de la direction d'ici la fin de 2017. La politique stipule que le comité de gouvernance, dans la recherche de candidats et l'examen de leur dossier en vue de leur élection au conseil, ne prendra en considération que les candidats les mieux qualifiés en fonction de leurs aptitudes, de leur expertise, de leur expérience et de leurs antécédents. Il tiendra compte également du niveau de représentation des femmes au sein du conseil et s'efforcera d'inclure les candidatures de personnes aux caractéristiques diverses, dont le sexe, l'ethnicité, l'âge et l'expérience.

Cette année, nous avons amélioré le calcul de la mesure de la diversité de l'effectif en incluant toutes les entreprises de BCE visées par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* du Canada (Bell Canada, Bell Mobilité, Bell ExpressVu, s.e.c., Bell Média, Bell Aliant, BST, Expertech, Northwestel), établissant ainsi une base de référence plus inclusive.

DIVERSITÉ DE L'EFFECTIF¹

2014 (%)	DISPONIBILITÉ DES EFFECTIFS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL ²	EFFECTIF (Y COMPRIS LA HAUTE DIRECTION)	DISPONIBILITÉ DES HAUTS DIRIGEANTS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL ²	HAUTE DIRECTION ³
Femmes	34,5	34,7	27,4	25,9
Minorités visibles ⁴	20,4	15,0	10,1	3,9
Personnes handicapées ⁴	4,6	2,0	4,3	1,2
Autochtones ⁴	1,8	1,5	2,9	0,5

1 Exclut La Source

2 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, selon les effectifs en décembre 2014. Les données sont fournies à Bell par le gouvernement canadien et sont basées sur les données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011.

3 Vice-présidents et postes supérieurs.

4 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 de Bell.

Notre objectif :
que les femmes
représentent au moins

25 %

des administrateurs
qui ne font pas partie
de la direction d'ici
la fin de 2017

Au 31 décembre
2014, les Femmes
représentaient
15 % des hauts
dirigeants



Créer un milieu de travail plus inclusif

Sous la direction du Conseil du leadership en matière de diversité, Bell fait la promotion de divers programmes et réseaux d'employés qui favorisent un milieu de travail inclusif et améliorent le rendement individuel et le succès de l'entreprise. Que ce soit par le Programme de diversité linguistique de Bell ou par l'offre de salles de prière sur nos campus, nous mettons tout en œuvre pour respecter les gens qui parlent différentes langues, qui sont de différentes générations, qui peuvent souffrir d'une maladie mentale ou qui pratiquent diverses religions. Nous encourageons également les initiatives qui soutiennent divers groupes sous-représentés au sein de notre effectif, notamment les suivants :

- Femmes
- Minorités visibles
- Personnes handicapées
- Nouveaux Canadiens
- Autochtones
- Communauté LGBT
- Anciens combattants

Les femmes chez Bell

Fondé en 2007, le réseau Les femmes chez Bell est un programme national de collaboration mené par les employés, qui a pour mandat d'aider les femmes à atteindre leur plein potentiel de cadres chez Bell grâce au réseautage, au perfectionnement professionnel et aux possibilités de mentorat. En 2014, le réseau a organisé une série d'événements au Canada pour souligner la Journée internationale de la femme, et a accueilli des conférencières de talent comme Judith Humphrey, Marilyn Denis et Chantal Lacroix. Le réseau a aussi tenu plus d'une douzaine de cercles du leadership, dans lesquels des hauts dirigeants de partout à Bell ont partagé leur cheminement de carrière et des conseils professionnels avec de petits groupes de femmes cadres.

Les employées de Bell bénéficient également d'inscriptions gratuites à plusieurs organismes de soutien des femmes auxquels adhère le réseau, par exemple Femmes en communications et technologie, Catalyst et le Réseau des femmes exécutives.

Plusieurs femmes cadres de Bell ont été honorées en 2014. Mary Ann Turcke, présidente de Bell Média, a été nommée *Femme de l'année* par Femmes en communications et technologie (FCT) et figure au palmarès 2014 des 25 *femmes les plus influentes* établi par l'organisme Femmes d'influence. FCT a également décerné des prix d'excellence en leadership à trois autres femmes cadres de Bell. Nikki Moffat, première vice-présidente, finances (Bell Média) a reçu le prix Excellence en leadership de FCT; Pat DiVittorio, vice-présidente, planification de la programmation (Bell Média), a reçu le prix de mentorat; et Borika Vucinic, directrice, ingénierie et exploitation des services de télévision, a été reconnue pour ses efforts en innovation technologique. Lisa LaFlamme, chef d'antenne principale de CTV National News et Corrie Cæ, première vice-présidente, production indépendante (CTV), ont été nommées au palmarès 2014 des 100 *femmes les plus influentes* du Réseau des femmes exécutives. Par ailleurs, Melanie Schweizer, vice-présidente, service juridique, figure parmi les *étoiles montantes* de la liste du magazine Lexpert des meilleurs avocats de moins de 40 ans au Canada.

La communauté LGBT à Bell

Créé en 2009, le réseau LGBT de Bell est un réseau dirigé par les employés qui organise des activités à l'interne et s'associe avec des chefs de file de l'industrie comme Fierté au travail Canada et la *Chambre de commerce gaie du Québec* afin de promouvoir des milieux de travail ouverts et inclusifs pour les employés LGBT et leurs alliés.

Les réseaux Les femmes chez Bell et LGBT font la promotion active d'occasions de développement de carrière auprès de leurs membres au moyen de programmes comme Le mentorat à Bell, des cours Notions de base en leadership de personnes et du réseautage externe.

Recrutement

L'une des plus grandes priorités de Bell est d'attirer et de développer les meilleurs talents au pays. Pour nous assurer de joindre le bassin de talents le plus vaste possible, nous annonçons les occasions d'emploi auprès des communautés du Canada issues de la diversité, par l'entremise de partenariats avec Equitek, Aboriginal Link et plusieurs regroupements d'étudiants soutenant la diversité sur les campus. Nous sommes fiers du fait que plus de 30 % des participants actuels du programme d'embauche de diplômés de Bell s'identifient comme des membres des minorités visibles; près de 35 % sont des femmes. Bell est également un partenaire fondateur d'Avantage Carrière, qui nous aide à recruter des professionnels, des personnes handicapées et de nouveaux diplômés talentueux, formés au niveau international.

Voici certaines des organisations avec lesquelles nous collaborons :



SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

En 2014, Bell a continué d'aller de l'avant dans sa démarche pour élaborer et adopter des pratiques exemplaires dans le domaine de la santé mentale au travail. Dans un effort harmonisé avec notre initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause, nous continuons d'éveiller les consciences, de sensibiliser les gens et d'améliorer les processus en vue de contrer les effets de la stigmatisation entourant la maladie mentale. Nos initiatives ont également contribué à une gestion efficace de la santé mentale au travail, en offrant aux membres de l'équipe des techniques pratiques et des ressources et en les sensibilisant aux avantages d'un mode de vie plus sain à la maison et au travail.

Accroissement de la formation en santé mentale

Nos cadres continuent de participer à notre programme de certification Leadership en santé mentale au travail, qui constitue le fondement d'une culture de soutien durable. En 2014, nous avons collaboré avec Morneau Shepell pour lancer un deuxième volet de ce programme en trois modules. Les participants qui répondent aux exigences de la formation en ligne et complètent un troisième module reçoivent un certificat de l'Université Queen's.

Bell poursuit ses efforts en vue de former tous les cadres récemment promus ou embauchés, et les représentants syndicaux et les membres du comité de santé et sécurité sont encouragés à assister à cette formation. Jusqu'à présent, plus de 7 500 cadres ont suivi la formation.

Programme Embauchez un vétéran

Bell a été la première entreprise de communications à se joindre au programme Embauchez un vétéran du gouvernement fédéral. En 2014, Bell a ciblé avec succès les vétérans du Canada par des campagnes de recrutement et un partenariat avec la Compagnie Canada. Bon nombre des compétences techniques acquises par les vétérans dans le cadre de leur service sont un atout pour Bell. Par exemple, plusieurs vétérans font partie de l'équipe croissante d'employés de Bell qui déploient le service Télé Fibe de prochaine génération.

Investissements communautaires

En plus des vastes efforts qu'elle déploie pour améliorer la santé mentale, Bell a commandité plusieurs organismes et événements externes célébrant la diversité du Canada. Notons, parmi ces derniers, le Festival du film ImagineNATIVE et le Yee Hong Dragon Ball. De plus, Bell est le partenaire officiel de télécommunications de l'équipe paralympique canadienne.

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

Il n'a jamais été aussi simple pour les employés d'obtenir de l'aide. Dans le cadre du PAEF, les employés ont accès à des ressources qui répondent à leurs besoins sur le plan de la santé mentale, notamment des consultations par téléphone ou en personne avec des professionnels accrédités ou même des conseils en ligne sur demande. Les ressources du PAEF comprennent aussi une banque de vidéos présentant les points de vue d'experts en santé mentale.

D'importants progrès sont accomplis pour faire connaître aux employés les ressources disponibles, comme en témoigne la participation au programme. En fait, depuis que nous avons lancé notre initiative en santé mentale au travail, le taux d'utilisation du PAEF est passé de 12 % de l'effectif en 2010 à 25 % en 2014, soit une hausse de 108 %.

Autres pratiques en santé mentale au travail

Notre programme novateur de retour au travail contribue également à sensibiliser nos effectifs, tout en offrant un important avantage aux employés touchés et en livrant des résultats prometteurs en 2014 sur le plan de la réduction des rechutes et de la répétition des congés d'incapacité. Nous offrons notamment un soutien efficace par les moyens suivants :

- en insistant sur l'importance d'une détection, d'un aiguillage et d'une intervention rapides
- en assurant des communications ouvertes et un soutien continu

- en facilitant les aménagements et les mesures spécifiques de retour au travail pour assurer la réintégration réussie de l'employé dans le milieu de travail
- en offrant un coaching aux cadres et un soutien pour les situations complexes
- en établissant une équipe multidisciplinaire d'experts en la matière pour étudier les cas complexes et assurer l'application uniforme de pratiques exemplaires
- en créant Le coin du leader, un site intranet (lancé en 2014) où les cadres peuvent trouver des conseils pratiques, des ressources et des outils comme des guides à leur intention, ainsi que de l'information sur la façon de gérer les cas complexes et de mieux soutenir leurs équipes.



Des membres de l'équipe Bell ont reçu le prestigieux prix Or 2014 d'Excellence Canada pour la santé mentale au travail.

Nous accroissons également la sensibilisation à la santé mentale au travail d'autres façons, notamment les suivantes :

- Des communications continues, des événements et des activités spéciales à l'intention des employés, pour éveiller les consciences 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 535 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 l'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 a soutenu l'élaboration initiale de la norme nationale Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail et continue d'accroître sa promotion des lignes directrices auprès du milieu des affaires canadien. Pour le faire de façon crédible, nous avons accompli un travail important en faveur de l'adoption de la norme, dont l'élaboration a été partiellement financée par Bell. Voici certains des efforts que nous avons déployés :

- Ferme adhésion à la politique officielle relative à la santé mentale
- Maintien d'une rigoureuse structure de gouvernance par l'intermédiaire d'un comité qui relève 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
- Développement de notre système de gestion de la santé mentale, pour permettre une amélioration constante des programmes et des initiatives.

L'approche disciplinée et l'engagement de Bell ont été reconnus par des organismes et associations externes en 2014, dont Benefits Canada et l'Ordre des psychologues du Québec. C'est avec fierté que nous avons reçu d'Excellence Canada, un organisme national sans but lucratif qui fait la promotion de pratiques exemplaires en milieu de travail dans une vaste gamme d'industries, le prestigieux prix Or pour la santé mentale au travail en reconnaissance de notre leadership exemplaire et de notre engagement durable dans ce domaine.

APPRENTISSAGE, DÉVELOPPEMENT ET PERFECTIONNEMENT

Gestion de carrière

À Bell, nous sommes très fiers d'offrir aux membres de l'équipe l'occasion d'apprendre et de se perfectionner non seulement à mesure qu'ils gagnent de l'expérience, mais aussi au fil de l'évolution de l'industrie. Nous accordons une grande valeur à leurs compétences, à leur engagement et à leur expertise, et c'est pourquoi nous avons pourvu à sept postes de cadres vacants sur dix par voie interne en 2014.

Nous exploitons un vaste site intranet de gestion de carrière – Ma carrière à Bell –, qui offre de l'information sur les choix de carrière, des conseils pour atteindre ses objectifs de carrière et des suggestions pratiques sur la façon de préparer des CV de qualité et de réussir des entrevues. Le site permet également aux membres de l'équipe d'interagir avec des collègues d'autres unités d'affaires, ce qui élargit leurs connaissances de l'entreprise et peut aussi ouvrir la voie à des occasions de carrière. Nous continuons d'améliorer le site en offrant des outils qui aident les employés à :

- Élaborer un plan de carrière à court et à long terme
- Découvrir des choix de carrière dans chaque unité d'affaires et des cheminements professionnels reliés à nos activités
- Voir comment d'autres s'y sont pris pour connaître une carrière fructueuse
- Encadrer et soutenir, en tant que gestionnaires de personnes, les membres de l'équipe désirant réorienter leur carrière.

En 2014, Bell a amélioré les ressources offertes aux gestionnaires de personnes pour les aider à soutenir la planification de carrière de leurs employés. Nous avons également amorcé une série d'ateliers de développement de carrière pour permettre aux participants de mieux gérer leur propre progression de carrière.

Système intégré de gestion des talents

Pour renforcer son engagement à soutenir des cheminements de carrière enrichissants et à favoriser le développement d'une équipe de haute performance, Bell offre un outil Web (Zone carrière) qui couvre la gestion du recrutement, du rendement, de la carrière et de l'apprentissage.

Cet outil offre de nombreux avantages aux employés, notamment la possibilité de créer un profil pouvant être utilisé pour des candidatures à plusieurs emplois. Les membres de l'équipe peuvent faire valoir leurs compétences et leur expérience, leurs emplois antérieurs, leur formation, leurs aspirations de carrière, leurs préférences géographiques, leurs compétences linguistiques, leurs certifications et récompenses et d'autres éléments distinctifs. Zone carrière offre aussi des alertes d'emploi et des fonctions avancées de recherche de postes, pour qu'il soit plus facile de trouver des occasions d'emploi pertinentes à Bell.

Le module de gestion du rendement aide les employés et les gestionnaires de personnes dans le processus d'évaluation grâce à des outils intelligents comme la bibliothèque d'objectifs personnalisée et un assistant de rédaction pour les objectifs et les mesures. Il aide aussi à relier automatiquement les objectifs à l'un des **six impératifs stratégiques** de l'entreprise. Pour les gestionnaires de personnes, l'outil permet d'effectuer plus facilement et de façon plus équitable et cohérente l'évaluation des membres de l'équipe.

La section de gestion de l'apprentissage permet aux membres de l'équipe de s'inscrire en toute facilité à la formation et aux cours de perfectionnement professionnel. Une nouvelle section sur les réseaux sociaux permettra aux employés de miser sur la collaboration et le réseautage. La communication et l'engagement sont ainsi renforcés, grâce à une meilleure connexion entre des employés de lieux différents et à un meilleur partage de l'information, les employés pouvant rapidement se mettre en contact avec des experts en la matière pour partager les meilleures pratiques.

Formation et perfectionnement professionnel

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 2014, l'entreprise a investi plus de 17,9 millions \$ 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, qui décrit 15 dimensions du leadership.



Notre solide programme de formation est déployé de plusieurs façons, notamment par la voie virtuelle et sous forme de cours en classe avec instructeur. 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.

Formation linguistique

Le Programme de diversité linguistique aide les membres de l'équipe à apprendre ou à perfectionner une deuxième langue (le français pour les anglophones et l'anglais pour les francophones). Cela permet de meilleures communications entre les membres de l'équipe et aide les représentants en contact avec les clients à servir ces derniers dans la langue de leur choix.

Lancé en mars 2013, le programme prévoit différents modes d'apprentissage et degrés de difficulté, de sorte que les membres de l'équipe peuvent s'améliorer de la façon qui leur convient le mieux. Que le participant soit un débutant ou déjà bilingue, le programme lui offre des moyens novateurs et stimulants d'améliorer ses compétences linguistiques.

Le site Web du Programme de diversité linguistique offre de nombreux outils, notamment les suivants :

- Ressources essentielles, p. ex. dictionnaires en ligne, dictées en ligne, grammaire, conjugueurs, jeux et applications d'apprentissage
- Programme de jumelage linguistique associant le participant à un partenaire qui lui offre une rétroaction et un soutien
- Diverses solutions de formation adaptées au mode d'apprentissage, depuis le travail en ligne jusqu'à la formation face à face individuelle ou en groupe et aux outils de dictée pour améliorer les compétences de rédaction.

À la fin de l'année, 1 100 personnes s'étaient inscrites au nouveau cours de formation linguistique en ligne. Plus de 260 personnes s'étaient inscrites au Programme de jumelage linguistique.

Nos progrès dans ce domaine engendrent également des résultats mesurables et pertinents. Le plus récent sondage de l'équipe à l'échelle nationale indiquait une hausse de 4 %, par rapport à l'année précédente, du nombre de répondants estimant que la langue officielle de leur choix est suffisamment utilisée dans leur travail.

DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP

Cheminements en leadership

Pour développer de futurs cadres, Bell a créé à l'intention des gestionnaires et des cadres supérieurs un programme de cheminements en leadership adapté aux besoins des cadres et des professionnels novices ou expérimentés. Les cheminements permettent aux cadres d'acquérir les compétences requises pour réussir à leur niveau actuel et progresser jusqu'au suivant. À la fin de l'année, 1 330 cadres y avaient participé, la plupart évaluant le cours de façon très positive :

- 92 % ont déclaré qu'ils recommanderaient le cours et croient que celui-ci soutient leur développement personnel
- 90 % ont convenu que les compétences acquises dans le cours sont applicables dans l'environnement de travail.

L'innovation et l'impact de nos programmes ont été reconnus plusieurs fois au cours de la dernière année.

Au début de 2015, Bell a été classée quatrième sur 100 dans la catégorie des grandes entreprises internationales pour le prix Leadership 500, qui récompense des entreprises nord-américaines ayant des programmes de développement du leadership exceptionnels. Ce classement repose sur la force de nos programmes Notions de base et de développement du leadership avancé.

Les Canadian HR Awards de 2014 ont décerné à Bell le prix de la meilleure stratégie d'apprentissage et de perfectionnement. Ce prix soulignait notre appui à un environnement d'apprentissage continu et à l'offre aux employés de nombreuses options pour se perfectionner, y compris des ressources en ligne dans Zone carrière et nos programmes Notions de base et de développement du leadership avancé.

Prochaine génération de talents

Notre ferme engagement à développer les cadres de l'avenir se manifeste dans notre travail proactif pour identifier, parmi les gestionnaires principaux et les directeurs, des personnes à grand potentiel qui participent ensuite à des programmes structurés d'apprentissage et de perfectionnement afin d'accélérer leur progression et de se préparer à leurs prochains défis. Par ces programmes, nous bâtissons des communautés de cadres à potentiel élevé qui ont été exposés à diverses occasions de perfectionnement utiles et stimulantes, p. ex. séances animées par des hauts dirigeants, coaching externe, mentorat, réseautage et parrainages de MBA pour cadres.

En 2014, nous avons continué de soutenir nos cadres à grand potentiel au moyen d'une évaluation du leadership et d'un coaching individuel par notre équipe Gestion des talents, de façon à élaborer des plans de perfectionnement propres à chaque personne. Nous avons également remanié un programme de développement du leadership pour les gestionnaires principaux à potentiel élevé, qui les prépare à leur prochain rôle. Plus de 50 cadres ont suivi le programme expérientiel, et 88 % étaient d'accord ou fortement d'accord pour dire que l'atelier les a aidés à cerner les domaines où ils doivent agir personnellement pour accroître leurs compétences en leadership.

Développement du leadership des cadres supérieurs

Pour nos cadres supérieurs, nous investissons dans un développement mené à l'initiative de l'entreprise et axé sur l'accroissement des capacités et l'engagement, ainsi que sur le perfectionnement externe, par exemple sous forme de MBA pour cadres et d'autres programmes intensifs de perfectionnement ou de réseautage.

Bell a également parrainé, onze années de suite, la participation des hautes dirigeantes à des programmes de formation de renommée mondiale dans lesquels elles peuvent partager leurs meilleures pratiques et apprendre les unes des autres. Ces programmes comprennent le projet Judith Elder, un important forum canadien qui prépare les femmes à progresser dans les postes de haute direction, et le Fellows Program de l'International Women's Forum, une initiative internationale de premier plan visant le perfectionnement des femmes leaders.

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

Parce que les membres de l'équipe Bell sont les agents de notre succès, nous apprécions leur point de vue sur notre orientation stratégique et nos activités quotidiennes. La source principale – mais non exclusive – de cet apport des employés est le sondage annuel de l'équipe Bell à l'échelle nationale, 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 aux gestionnaires de personnes d'élaborer des plans d'action pour renforcer l'engagement.

En 2014, 79 % des membres de l'équipe ont participé au sondage. Parmi de multiples renseignements, les résultats ont indiqué que :

- 82 % 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
- le taux global d'engagement des employés est de 71 %
- la confiance dans le leadership des hauts dirigeants a bondi de 14 points depuis 2009¹
- 80 % des membres de l'équipe comprennent comment le travail accompli dans leur unité d'affaires contribue à nos objectifs globaux
- 86 % des membres de l'équipe comprennent comment le travail qu'ils effectuent contribue directement à ces objectifs.



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

RECONNAISSANCE DES EMPLOYÉS

Nous avons continué d'agir pour améliorer la reconnaissance et l'appréciation des employés, en encourageant les membres de l'équipe à célébrer les succès de tous leurs collègues, dans le cadre de notre engagement à renforcer notre culture axée sur le rendement. Récemment, nous avons lancé des ateliers sur la reconnaissance, qui sont déployés à l'échelle de l'entreprise pour aider les gestionnaires de personnes à comprendre l'importance d'une reconnaissance significative. Nous avons soumis tous nos programmes de reconnaissance à un audit interne, pour nous assurer qu'ils sont conformes aux pratiques exemplaires et à nos impératifs stratégiques.

Dans le cadre de notre programme de rémunération globale, les employés ont l'occasion d'obtenir des primes incitatives basées sur leur rendement et sur celui de leur service. De plus, nous gérons trois niveaux de reconnaissance dont les récompenses vont de cartes-cadeaux ou de billets de cinéma à d'importants prix en argent, un gala de remise des prix et une reconnaissance personnelle du chef de la direction pour les gagnants d'un prix Bravo, l'honneur par excellence.

Nos trois niveaux de reconnaissance sont les suivants :

- **Niveau 1 : Local**

Les unités d'affaires reconnaissent les réalisations quotidiennes au sein des différents services et groupes de travail. Les récompenses sont généralement des cartes-cadeaux, des billets de cinéma et des cartes de remerciement.

- **Niveau 2 : Unité d'affaires**

Les gagnants trimestriels sont choisis par un comité de reconnaissance dont les membres occupent des fonctions à tous les niveaux de l'unité d'affaires. La valeur des récompenses est d'environ 500 \$ pour chaque personne ou équipe qui reçoit un prix. En plus de recevoir un prix en argent, les lauréats de la reconnaissance de niveau 2 voient leurs réalisations soulignées lors d'événements spéciaux tenus partout au pays.

- **Niveau 3 : Prix Bravo de Bell**

Les chefs des unités d'affaires peuvent proposer la candidature d'un gagnant d'un prix de niveau 2 à un prix Bravo, la reconnaissance la plus prestigieuse chez Bell. Les prix sont décernés lors du gala des prix Bravo, chaque gagnant recevant une lettre de félicitations du président et chef de la direction, ainsi que 5 000 \$ et un trophée.

Programme de reconnaissance Excel de Bell Aliant

Le programme Excel donne aux employés l'occasion de souligner les efforts de leurs collègues en soumettant la candidature de ces derniers en vue d'une reconnaissance. L'an dernier, 4 173 employés ont été reconnus pour leurs efforts exceptionnels dans l'exécution des objectifs de l'entreprise.



Dîners de remise de prix de l'équipe Finances

Des membres de l'équipe Finances de Bell ont reçu le prix d'excellence (niveau 2).



Déjeuner de remise de prix des Services généraux

Des membres de l'équipe Services généraux de Bell ont reçu le prix Synergie (niveau 2).



Le gala des prix Bravo.

prix
bravo
awards **B**

Le prestigieux programme des prix Bravo souligne les réalisations les plus remarquables d'employés individuels ou d'équipes de Bell. Liés à l'exécution d'un ou de plusieurs des six impératifs stratégiques de Bell, les prix Bravo célèbrent les réalisations hors du commun à l'échelle de l'organisation. Les employés doivent avoir été reconnus dans leur unité d'affaires avant que leur candidature soit retenue, parmi l'ensemble de gagnants semblables partout dans l'entreprise, pour l'obtention d'un prix Bravo.

Le gala des prix Bravo est un événement de grande classe planifié dans les moindres détails, par exemple sur le plan du transport et de l'hébergement, à l'intention des lauréats et de leurs invités. La soirée comprend une réception, un dîner, la présentation des prix, ainsi qu'un spectacle musical où se sont produits des artistes comme la chanteuse de blues Nikki Yanofsky, le groupe de rock canadien Sam Roberts Band, gagnant d'un prix Juno, le chanteur John Legend, lauréat de neuf prix Grammy, et le groupe vocal The Tenors, titulaire d'un prix Juno. Chaque gagnant est annoncé par Lisa LaFlamme, chef d'antenne principale et rédactrice en chef, CTV News, et Ben Mulroney, chef d'antenne et producteur, ETALK.

En 2014, 56 personnes et 109 membres faisant partie de 32 équipes ont reçu des prix Bravo et ont été honorés lors du gala tenu en avril.

Reconnaissance des années de service

Nous célébrons aussi l'engagement et la loyauté des membres de l'équipe au moyen du Programme de reconnaissance des années de service, qui souligne la durée du service par tranches de cinq ans. La valeur des récompenses augmente avec la durée du service de l'employé. En 2014, plus de 1 880 employés ont atteint des jalons allant de 25 à 45 ans de service à Bell.

Portefeuille du président

Le programme Portefeuille du président – une tradition depuis 1931 – permet de souligner le départ à la retraite d'un employé. À l'occasion de son départ, l'employé reçoit un portefeuille en cuir marqué du logo de l'entreprise, ainsi qu'une lettre signée par le président le remerciant de sa contribution et de ses années de service.

NOUVEAUX TALENTS

Diplômés

En 2014, Bell a continué d'attirer et de développer notre prochaine génération de cadres en offrant six programmes d'embauche de diplômés et en recrutant 106 étudiants dans des postes de valeur élevée, à plein temps, dans l'ensemble de l'entreprise. Nos Programmes de développement du leadership des nouveaux diplômés ont reçu les prix du meilleur programme de diplômés en 2014 et du meilleur programme de recrutement sur les campus au début de 2015 décernés par Talent Egg, une ressource clé en matière de carrière pour les étudiants et les nouveaux diplômés canadiens.

Les principaux facteurs du succès de ces programmes sont le degré élevé d'engagement et de participation des plus hauts dirigeants de Bell, ainsi qu'un processus complet de recrutement et de sélection.

Au cours de la période de recrutement de septembre 2014, Bell a mené 14 séances d'information sur les campus, a participé à quatre expo-carrières et a convié 268 cadres de Bell à nos événements sur les campus à l'échelle du Canada. Plus de 750 étudiants ont assisté aux séances présentées par Bell, une nouvelle augmentation annuelle de la participation. Au-delà du recrutement, Bell a renforcé son engagement sur les campus en participant à plus de six conférences et commandites qui offrent à l'entreprise l'occasion de redonner à la communauté étudiante.

Les programmes d'embauche de nouveaux diplômés de Bell reflètent les divers intérêts et compétences des diplômés en leur offrant des occasions variées dans nos différentes unités d'affaires :

PROGRAMMES DE ROTATION ¹	2014	PROGRAMMES SANS AFFECTATIONS PAR ROTATION ²	2014
Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés : Bell Mobilité et Services résidentiels	32	Programme de renseignements stratégiques	26
Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés : Services extérieurs	8	Programme de Bell Marchés Affaires	17
Bureau de formation approuvé : désignations de comptable professionnel agréé et de comptable agréé (CPA, CA)	3	Programme de formation de l'exploitation du réseau	12

- ¹ Dans les programmes de rotation, les nouveaux diplômés qui se joignent à l'organisation sont affectés à divers secteurs de Bell sur un horizon de deux ans.
- ² Dans les programmes sans affectations par rotation, les nouveaux diplômés assument un rôle spécialisé dès le jour où ils se joignent à Bell et ne sont pas affectés à divers secteurs de l'organisation.



Les participants au Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés prennent part à de multiples événements et activités.

« Afin d'assurer notre succès futur, Bell met tout en œuvre pour attirer et développer la prochaine génération de cadres qui feront progresser notre remarquable entreprise. Notre Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés a été conçu précisément à cette fin. Le programme est né du souhait de hauts dirigeants de Bell qui auraient aimé bénéficier d'une occasion semblable à la fin de leurs études. L'an dernier, nous avons apporté des améliorations en ajoutant un volet de stages d'été, faisant de notre programme l'un des plus vastes et des plus fructueux de son genre au Canada. Il s'agit d'un programme de premier plan qui offre l'occasion d'explorer toutes les facettes de notre entreprise dynamique au moyen d'affectations par rotation sur une période de 18 mois. Nous offrons aussi un accès direct aux cadres supérieurs pour du mentorat et un soutien personnel continu, dans le cadre d'une exceptionnelle culture de collaboration entre collègues nouveaux diplômés. Nous sommes très fiers du fait que le programme soit systématiquement qualifié d'excellent par les nouveaux diplômés et que plus de 90 % d'entre eux restent chez Bell après avoir terminé la rotation de 18 mois. »

— John Watson, vice-président exécutif, services opérationnels clientèle

Stages

En 2014, plus de 450 étudiants ont pris une longueur d'avance vers une carrière par l'intermédiaire de stages, du programme coopératif ou d'Avantage Carrière, des programmes qui permettent à l'entreprise et à l'étudiant de bien évaluer si Bell est le bon endroit pour la personne, et qui sont une excellente source de talents pour des postes à plein temps dans l'entreprise. Les programmes comprennent :

Conseiller, expérience client – Programme de stages pour les étudiants de troisième année

Lancé en 2014, ce programme prend appui sur la réussite de notre plus vaste programme de rotation, le Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés à Bell Mobilité et aux Services résidentiels. Il offre une première initiation et une voie rapide d'accès au programme des nouveaux diplômés. L'été dernier, nous avons embauché 18 stagiaires sur 31 après que ceux-ci eurent terminé le programme. Le stage a aussi été conçu pour nous donner un avantage concurrentiel, car il ne dure que trois mois, et non quatre comme c'est le cas généralement. Ainsi, les étudiants disposent en août d'un temps d'arrêt bien mérité avant d'amorcer leur dernière année d'études.

Programme coopératif

Nous offrons des postes aux étudiants de niveau postsecondaire dans le cadre du programme coopératif. Des rôles sont disponibles dans l'ensemble de l'organisation et offrent aux étudiants une excellente occasion de connaître l'entreprise, d'atteindre leurs objectifs à titre d'étudiants coop et, dans bien des cas, d'obtenir un emploi à plein temps chez Bell une fois diplômés. En 2014, Bell a accueilli 84 étudiants coop.

Programme Avantage Carrière

Avantage Carrière permet aux nouveaux employés de se familiariser avec un secteur de l'entreprise auquel ils n'auraient peut-être jamais eu accès par les méthodes d'embauche traditionnelles. Chaque année, nous embauchons environ 33 % des participants dans des postes à plein temps une fois qu'ils ont terminé leur stage Avantage Carrière. À ce jour, Bell a recruté plus de 1 100 candidats en vertu du programme et, en juin 2014, nous avons été honorés par Avantage Carrière pour notre engagement envers le programme et pour avoir été la première entreprise à offrir 1 000 stages rémunérés ou plus.

Possibilités de stages d'été

Pour ceux qui ne recherchent pas un poste dans le cadre du programme coopératif ou d'Avantage Carrière, il y a également des possibilités de travailler chez Bell et d'acquérir une expérience utile grâce à des emplois d'été. En 2014, Bell a embauché près de 200 stagiaires d'été rémunérés dans divers postes cadres et syndiqués.

450

étudiants ont pris une longueur d'avance vers une carrière par l'intermédiaire de stages en 2014

En 2014, Bell a embauché près de

200

stagiaires d'été rémunérés dans divers postes cadres et syndiqués



RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

Chez Bell, la rémunération globale comprend un salaire de base concurrentiel, des 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. Le Programme de rémunération incitative (PRI) est le programme de primes de l'entreprise, qui s'étend à plus de 20 000 employés admissibles. Au cours des six dernières années, les employés visés par le PRI ont reçu des primes se situant en moyenne à 105 % de la cible, un reflet du succès de l'entreprise durant cette période. 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 de Bell vise à aider les membres de l'équipe à maximiser leur sécurité sur le plan financier et de la santé. Les membres de l'équipe ont la possibilité de choisir l'assurance maladie, l'assurance vie et

l'assurance contre les accidents qui conviennent le mieux à leurs besoins. Ils sont protégés en cas d'invalidité et peuvent acheter des jours de vacances supplémentaires. Reflétant l'engagement de Bell envers la santé mentale au travail, le programme d'avantages sociaux rembourse les honoraires versés à des psychologues et à des travailleurs sociaux jusqu'à concurrence de 1 500 \$ par année par personne admissible. En ce qui touche les retraites, nous offrons à la fois des régimes à prestations déterminées et des régimes à cotisations déterminées. En 2014, Bell a fait une contribution volontaire de 350 millions \$ au régime de retraite à prestations déterminées. Cela permet d'accroître la sécurité des prestations de retraite pour les participants au régime, de réduire l'obligation future de l'entreprise au titre du régime de retraite et d'obtenir d'importantes économies d'impôt. Les employés peuvent également bénéficier de régimes d'épargne comme un RER collectif, un CELI collectif et un régime d'achat d'actions. Nous offrons aussi aux employés des rabais sur les produits et services de Bell, ainsi que sur d'autres achats à La Source.

PRATIQUES 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 renseignements personnels et de la confidentialité, l'influence induite sur la conduite des audits, la protection de l'environnement et les interactions avec les membres de l'équipe, les clients, les partenaires d'affaires et les concurrents. 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 et ses sociétés affiliées ont depuis longtemps l'engagement de maintenir l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels.

Des politiques claires sur la confidentialité et la protection de la vie privée sont en place pour faire sorte que les employés comprennent leurs responsabilités à l'égard de la protection des renseignements personnels. Nos représentants suivent une formation sur la confidentialité de façon à ce qu'ils soient conscients de leurs droits relativement à la protection des renseignements personnels et de nos obligations à titre d'employeur.

Les membres de l'équipe peuvent consulter l'information pertinente en accédant au site Web de Bell sur la confidentialité, qui définit entre autres les rôles, les processus et le contexte juridique actuel. Ils peuvent aussi poser des questions par l'intermédiaire de la boîte de courriel Vie privée, auxquelles répondra rapidement le coordonnateur de la protection des renseignements personnels.

Droits de la personne

Bell demeure un chef de file actif de l'avancement des droits de la personne et de l'inclusion en milieu de travail. La contribution de Bell a été récemment reconnue par la Commission canadienne des droits de la personne, qui a souligné la participation active de Bell à l'élaboration d'un schéma de processus et de l'application mobile *L'adaptation : ça se travaille!*

Bell se conforme à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. De plus, nous offrons aux membres de l'équipe une formation et des renseignements centralisés sur un site intranet où ils peuvent également signaler de façon anonyme tout incident susceptible de contrevenir à nos politiques ou à nos normes d'éthique. Cet outil est géré par un administrateur indépendant qui surveille continuellement les plaintes et y répond.

En 2014,
deux tiers des
membres de l'équipe
Bell ont participé
à la formation
Soyez prêts

Sécurité

En 2014, les deux tiers des membres de l'équipe Bell ont participé à la formation Soyez prêts, qui les prépare à différentes situations d'urgence, depuis les incendies jusqu'aux tremblements de terre ou aux appels à la bombe. Les participants reçoivent notamment des renseignements sur les ressources clés, qu'ils peuvent garder à portée de la main. Ils ont également accès à plus d'une douzaine de procédures d'urgence qui complètent la formation en donnant de l'information à utiliser dans l'éventualité de confinements, de conditions météorologiques extrêmes, d'inondations ou d'autres situations d'urgence.

Ces procédures et ces initiatives de formation permettent d'assurer à la fois la sécurité des membres de l'équipe et la capacité de l'entreprise de poursuivre ses activités durant une situation d'urgence.

Santé et sécurité au travail

La protection de la santé, de la sécurité et du bien-être de nos employés est une grande priorité de Bell. En 2014, nous avons continué d'accomplir des progrès notables en adoptant une nouvelle politique de santé et sécurité et en évaluant nos risques à la lumière de la récente transformation de l'entreprise. Au cours de la dernière année, le comité de surveillance de la sûreté, de l'environnement et de la santé et sécurité a revu et approuvé la [Politique de santé et sécurité](#) de Bell, qui renforce l'engagement et la



responsabilité des membres de l'équipe à l'égard de la santé et de la sécurité, peu importe le lieu où nous travaillons. Cette politique sert de fondement à des améliorations continues de notre système de gestion de la santé et sécurité.

Le comité de direction des vice-présidents chargé de la santé et de la sécurité, qui supervise nos risques les plus élevés, a soutenu activement le personnel cadre et les employés en vue d'atténuer et de gérer les accidents liés à des chutes ou à des glissades. Grâce à la mise en œuvre de divers outils et ressources, nous avons observé une réduction de ce genre de blessures, malgré les variations extrêmes des conditions météo.

Le comité de l'entreprise et les comités locaux de santé et sécurité jouent un rôle clé dans le succès de telles initiatives d'atténuation des risques. Des employés aussi bien syndiqués que non syndiqués participent à ces importants comités et collaborent avec des cadres de tous les échelons pour repérer et corriger les situations potentiellement dangereuses.

Une autre priorité consiste à promouvoir la mise en œuvre de pratiques sécuritaires semblables par les entrepreneurs sur les sites de travail de Bell, grâce à un Programme de gestion de la sécurité des entrepreneurs qui est en vigueur partout à Bell. En 2014, nous avons amorcé une évaluation complète de notre processus de gestion des entrepreneurs et, en 2015, nous continuons d'améliorer notre programme de gestion afin de renforcer nos partenariats et l'engagement global envers la sécurité et la gestion efficace des dangers sur les lieux de travail.

En 2013, Bell a harmonisé son indicateur de performance de sécurité avec un critère reconnu dans l'industrie, soit la fréquence des accidents par 200 000 heures travaillées. Nous avons apporté en 2014 des améliorations à la gestion des données pour permettre un suivi et des rapports plus exacts concernant la fréquence des accidents à Bell. Notre performance continue de s'améliorer, notre taux de fréquence¹ ayant diminué de 15 % en 2014, passant de 1,48 à 1,26 par 200 000 heures travaillées. Nous n'avons enregistré aucun décès en 2014. Bell poursuivra ses évaluations comparatives avec des organisations de premier plan afin de surveiller le niveau de notre rendement global en matière de sécurité.

Soutenues par notre leadership et un engagement de gouvernance à l'égard de la sécurité du milieu de travail, Bell et ses filiales continueront de travailler à l'intégration des processus et des programmes de santé et sécurité, afin de réaliser des gains d'efficacité et d'accroître l'efficacité tout en restant résolument concentrées sur la gestion des risques.

¹ Taux de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail × 200 000 ÷ nombre d'heures travaillées.

PRIX POUR L'EXCELLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

En 2014, les programmes novateurs de Bell liés au milieu de travail et au recrutement ont reçu plusieurs prix. Les distinctions suivantes ont notamment été obtenues :

- **Désignation pour une troisième année de suite comme l'un des meilleurs employeurs de Montréal au classement annuel des rédacteurs du Palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada, publié par Mediacorp Canada**

Le jury a souligné les possibilités exceptionnelles de formation et de perfectionnement offertes par Bell, son leadership en santé mentale et ses campus ultramodernes, et a ajouté cette année notre mentorat et notre formation en leadership pour les étudiants et les nouveaux diplômés par l'entremise d'emplois d'été, de stages rémunérés, de programmes d'apprentissage et de stages pour étudiants coop.

Bell a également été reconnue pour l'apport suivant :

- encourager les employés à s'impliquer en faisant du temps de bénévolat rémunéré et égaler les dons de bienfaisance aux organismes auprès desquels les employés font du bénévolat (jusqu'à 2 500 \$)
 - soutenir le perfectionnement continu des employés en remboursant les frais de cours suivis à l'extérieur (jusqu'à 1 500 \$), en offrant des programmes de formation à l'interne et en ligne, en subventionnant les accréditations professionnelles et en versant des primes (jusqu'à 15 000 \$) pour certains cours terminés
 - accorder aux nouveaux employés trois semaines de vacances payées ainsi que des congés personnels (de un à six jours selon le groupe auquel l'employé appartient) pouvant être pris au besoin.
- **Inclusion au palmarès des 50 milieux de travail les plus engagés en Amérique du Nord par Achievers**

Achievers, une entreprise américaine spécialisée dans les récompenses et la reconnaissance des employés, a honoré Bell pour son leadership dans l'adoption de pratiques exemplaires en milieu de travail, depuis des initiatives novatrices en santé mentale jusqu'à un plan complet de promotion de la diversité.

Achievers a aussi inclus Bell parmi les huit entreprises d'élite dans la catégorie du leadership pour avoir créé un environnement exceptionnel où les cadres favorisent l'engagement des employés, en travaillant étroitement avec les membres de l'équipe afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise ainsi que les objectifs de perfectionnement personnel des employés.



Amorçant maintenant sa septième année, *Les meilleurs employeurs du Canada atlantique* est une compétition régionale organisée par les rédacteurs du *palmarès des 100 meilleurs employeurs du Canada* pour rendre hommage aux employeurs des quatre provinces de l'Atlantique qui sont des chefs de file de leur industrie dans l'offre de milieux de travail exceptionnels. Les employeurs sont évalués selon huit critères comme dans la compétition nationale : (1) lieu de travail physique; (2) atmosphère et vie sociale au travail; (3) avantages financiers, familiaux et sur le plan de la santé; (4) vacances

et congés; (5) communications aux employés; (6) gestion du rendement; (7) formation et développement des compétences; et (8) engagement communautaire. Les entreprises sont comparées à d'autres organisations de leur secteur pour déterminer celles qui offrent les programmes les plus originaux et novateurs.

- **Désignation de Bell Aliant comme l'un des meilleurs employeurs de la Nouvelle-Écosse en 2014**



Ce classement, identique à celui des meilleurs employeurs du Canada atlantique sauf pour la portée géographique, amorce maintenant sa dixième année et désigne les organisations les plus novatrices en Nouvelle-Écosse.

- **Prix Mérite du français**

Au début de 2015, le comité de francisation de Bell a reçu le prestigieux prix « Mérite du français » de l'Office québécois de la langue française pour la contribution de l'entreprise à la promotion de la langue française.

- **Désignation de Bell Aliant comme l'un des meilleurs employeurs du Canada pour les jeunes en 2014**



Cette distinction est décernée par les rédacteurs du palmarès des 100 meilleurs employeurs du Canada aux entreprises qui offrent les meilleurs avantages au pays pour attirer et maintenir en poste de jeunes travailleurs. Le jury a reconnu, entre autres atouts de l'entreprise, ses programmes de mentorat, de stages et d'étudiants coop, ainsi que son Bureau de formation de comptables agréés.

- **Prix Candidate Experience Award** décerné par The Talent Board, un organisme américain sans but lucratif qui recueille des données sur l'expérience de recrutement des entreprises.
- **Prix d'excellence en innovation : développement du leadership** reçu de l'Association canadienne des spécialistes en emploi et des employeurs, en reconnaissance de la qualité du Programme de développement du leadership des nouveaux diplômés à Bell Mobilité et aux Services résidentiels.
- **Prix du meilleur programme de diplômés et prix du meilleur programme de recrutement sur les campus** décernés par Talent Egg, une ressource clé en matière de carrière pour les étudiants et les nouveaux diplômés canadiens, pour souligner nos programmes de développement du leadership des nouveaux diplômés.
- **Prix Or 2014 d'Excellence Canada pour la santé mentale au travail**, en reconnaissance de notre leadership dans la promotion de la santé mentale auprès des entreprises canadiennes.
- **Prix Canadian HR Award 2014 de la meilleure stratégie d'apprentissage et de perfectionnement**, en raison notamment de nos ressources en ligne dans Zone carrière et de nos programmes Notions de base et de développement du leadership avancé.
- Bell a également été l'une des rares entreprises canadiennes à figurer au **classement des 100 meilleurs employeurs selon Universum**.



Clients et fournisseurs

Nous avons travaillé tous les jours à livrer à nos clients la gamme complète des produits et services de communications répondant à leurs besoins variés et en constante évolution.

99

des 100 premières entreprises du pays utilisent les services de Bell

La couverture de Télé Fibe a atteint plus de

6 millions

de foyers

CLIENTS ET FOURNISSEURS

Nous voulons être reconnus par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Nous collaborons de près avec des milliers de fournisseurs pour être à la hauteur des attentes des Canadiens à notre égard, non seulement dans nos activités habituelles, mais aussi par notre présence dans leurs communautés.

LA PLUS GRANDE ZONE DE DESSERTE

Au début de 2014, Bell est devenue la première entreprise de télécommunications du Canada à lancer un service de réseau 4G LTE au moyen du nouveau spectre de 700 MHz. Cela nous permet d'offrir la technologie de pointe 4G LTE aux Canadiens qui vivent dans de petites villes, des localités rurales et le Nord canadien. À la fin de 2014, notre réseau 4G LTE desservait 86 % de la population et nous prévoyons joindre plus de 98 % des Canadiens d'ici la fin de 2015.

Nous avons continué, en 2014, d'étendre la couverture du réseau HSPA+ à de nouvelles communautés des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

Le réseau 4G LTE est appuyé par la plateforme 4G HSPA+, que nous avons continué d'améliorer et d'étendre à de nouvelles communautés des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut en 2014. Le réseau HSPA+ dessert plus de 98 % de la population. De plus, le réseau évolué 4G HSPA+ DC (à deux canaux) desservait plus de 89 % de la population en 2014 (87 % en 2013).

Nos services d'itinérance de premier plan constituent un aspect important du service sans fil de Bell, en particulier pour les clients qui voyagent et qui font des affaires partout dans le monde. Nous offrons l'itinérance dans plus de 220 pays. Récemment, nous avons réduit de façon appréciable, parfois de moitié, les frais d'itinérance dans les pays où les Canadiens voyagent le plus, entre autres 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 le déploiement accéléré de la fibre optique large bande qui donne accès à nos services Télé Fibe et Internet Fibe de résidence et d'affaires. À la fin de 2014, ces services étaient accessibles à six millions d'emplacements de clients. Nous avons également fortement accru la présence du câble de fibre

Première entreprise de télécoms du Canada à lancer un service de réseau

4G LTE

au moyen du nouveau spectre de 700 MHz

Premier

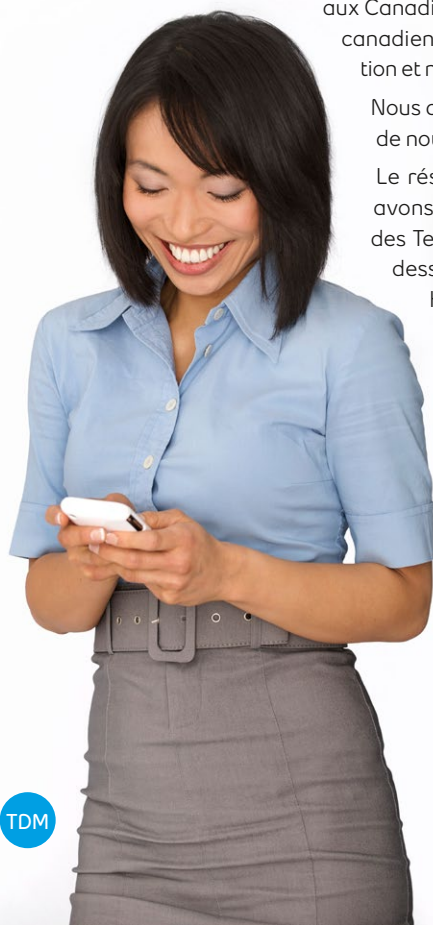
exploitant de réseau du Canada à offrir des vitesses de transmission de 100 gigabits par seconde

optique directement dans les foyers et les entreprises pour atteindre un total de 2,1 millions d'emplacements, dotant ainsi Bell de la meilleure technologie évolutive qui soit et offrant aux clients un accès incomparable aux meilleurs produits de l'industrie.

À la fin de l'année, nous comptons 700 533 abonnés au service Bell Télé Fibe, soit 46,1 % de plus que l'année précédente. Ce nombre a augmenté de 60 863 nouveaux abonnés pendant le premier trimestre de 2015. À la fin de mars 2015, en comptant les abonnés du service nouvellement intégré Télé FibeOP de Bell Aliant, Bell desservait 990 325 abonnés de la télé IP, une hausse de 36,8 % en un an. Nous avons franchi le cap du million d'abonnés au milieu d'avril 2015.

Cette croissance soutenue montre bien que Bell offre une concurrence réelle et plus de choix pour les consommateurs. Télé Fibe a fortement influé sur la capacité de Bell de soutenir la croissance de l'entreprise, en raison de son puissant effet d'entraînement sur d'autres services de Bell. En effet, plus de quatre clients sur cinq qui s'abonnent à Télé Fibe souscrivent aussi à au moins un autre produit résidentiel de Bell, p. ex. Internet ou la téléphonie.

Dans le cadre de l'initiative liée au compte de report, Bell a étendu ses services large bande à 112 communautés rurales et éloignées du Québec et de l'Ontario en 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, ce dernier a établi un mécanisme de compte de report pour les entreprises de services locaux titulaires (ESLT). En 2008, il 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 de toute l'industrie afin d'offrir 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., 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.

Le réseau fédérateur de Bell : un lien essentiel pour les communications et le commerce

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. Afin de répondre à la forte demande d'applications axées sur les données, le jeu 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 vitesses de transmission de 100 gigabits par seconde. Cette technologie de super réseau fédérateur, utilisée entre les centraux urbains, peut transmettre simultanément l'équivalent de 12 500 chaînes de télévision HD ou plus de 1,5 million d'appels vocaux. La technologie est maintenant disponible sur plus de 7 800 kilomètres de voies d'acheminement clés partout au Canada et vers des points d'interconnexion stratégiques aux États-Unis.

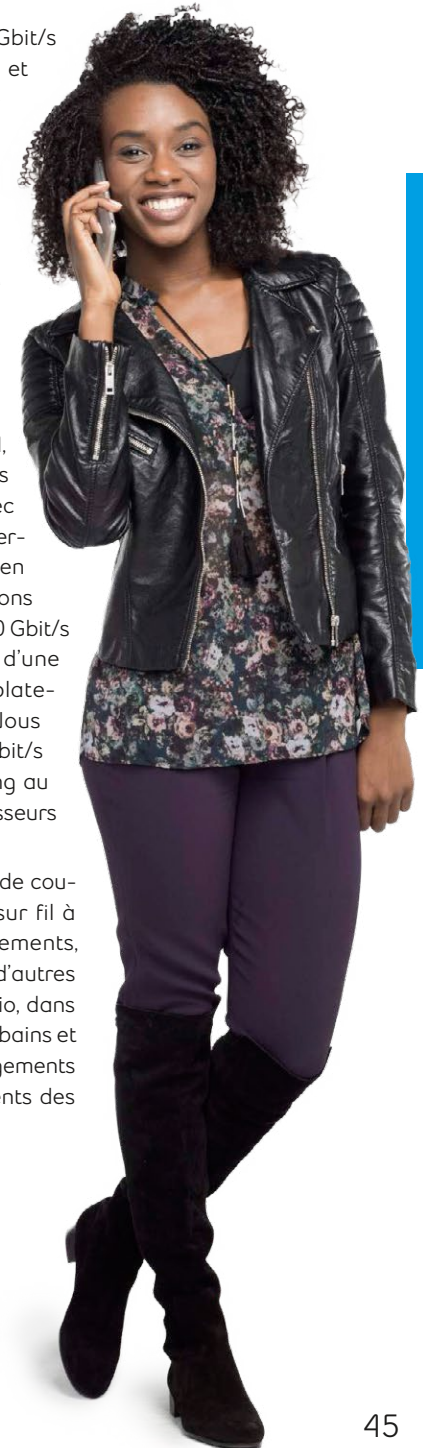
Parce que nous savons que les entreprises canadiennes comptent sur Bell – 99 des 100 plus grandes entreprises au pays utilisent nos services –, nous sommes résolu à continuer de maintenir la stabilité et la robustesse du RPV IP. Cet engagement nous amène non seulement à investir de façon continue pour améliorer la performance du réseau et maintenir sa disponibilité à 99,99 %, mais aussi à surveiller rigoureusement son fonctionnement et à effectuer des essais réguliers, par exemple des exercices d'incendie, pour être prêts à toute éventualité et assurer autant que possible 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. En 2014, nous avons transféré 300 gigabits par seconde (Gbit/s) de trafic Internet (environ 30 % du trafic total) à notre réseau Ethernet de prochaine génération pour télécommunicateurs (NGCE) afin de contrer les limites d'acheminement et de vitesse. De plus, nous mettons régulièrement à niveau le matériel et les logiciels dans tous les réseaux afin d'améliorer les fonctions et de résoudre les problèmes. En 2014,

par exemple, nous avons accru de 22 000 Gbit/s la capacité de notre réseau large bande IP et de 37 000 Gbit/s celle de notre réseau de transmission pour faire face à la croissance de services comme Télé Fibe et Netflix. Nous avons aussi amélioré l'infrastructure des serveurs pour permettre le lancement de la fonction Rejouer, qui permet aux clients de Télé Fibe de regarder une émission depuis le début même s'ils l'ont syntonisée en retard.

L'équipe Réseau de Bell est en mesure de réagir très vite aux événements qui influent sur la charge du réseau. Ainsi, pendant la Coupe du monde de soccer de la FIFA en 2014, notre réseau fédérateur a connu de très fortes pointes de trafic. Travaillant de concert avec Akamai Technologies, Inc., un fournisseur de services d'infonuagique qui assurait la diffusion en continu de tous les matchs pour CBC, nous avons triplé notre capacité en y ajoutant environ 200 Gbit/s pour que nos clients reçoivent une image d'une qualité exceptionnelle, quelle que soit la plateforme utilisée pour regarder les matchs. Nous avons également accru la capacité de 400 Gbit/s en 2014 afin de conserver notre premier rang au classement de Netflix des vitesses des fournisseurs de services Internet.

Toujours en 2014, nous avons étendu la zone de couverture de notre réseau de fibre optique sur fil à large bande à environ 6 millions d'emplacements, avec le déploiement continu de la fibre dans d'autres quartiers à l'échelle du Québec et de l'Ontario, dans les nouveaux développements immobiliers urbains et suburbains, ainsi que dans les immeubles à logements multiples et dans les principaux emplacements des grands clients d'affaires.



NORTHWESTEL – DES CHANGEMENTS POUR COMBLER LES BESOINS DE NOS CLIENTS

Comme le service à la clientèle demeure la clé de toutes nos actions, Northwestel a fait d'importants investissements en 2014 dans de nouveaux moyens d'améliorer la qualité du service offert à nos clients. Nous avons mis l'accent sur l'amélioration de la fourniture du service entre notre réseau fédérateur et les locaux des clients, facilité les communications des clients avec nous, réduit nos délais d'intervention et amélioré l'assurance de la qualité. Ces initiatives, ainsi qu'un programme amélioré de formation des employés en contact avec les clients, nous ont permis d'accroître la satisfaction des clients. Voici quelques-unes des modifications qui nous ont permis de devenir meilleurs :

- Nous avons ouvert les centres de contact résidentiels le samedi et nous avons ensuite offert un solide rendement tout au long de l'année, avec de bons résultats de satisfaction des clients
- Nous avons uniformisé la qualité du service pour chaque appel grâce à un contrôle accru en vertu d'un programme de qualité des appels mis en œuvre au début de 2014
- Nos conseillers du service à la clientèle ont répondu à 80 % des appels des clients en moins de 30 secondes, et ont atteint les objectifs de qualité du service chaque mois en 2014
- En vertu de la priorité accordée à la formation, en particulier pour les nouveaux employés, nous avons élaboré un plan de formation doté d'un nouveau volet sur le service True North

- Nous avons remis en ligne l'outil libre-service de la câblodistribution sur le site Web de Northwestel. Les clients peuvent ainsi ajouter des chaînes, consulter leur dossier de facturation et mettre à jour leur équipement de câblodistribution 24 heures sur 24
- Nous avons ajouté d'autres techniciens de la collectivité dans des communautés éloignées afin d'offrir aux citoyens et aux entreprises un accès direct à un service de grande qualité comparable à celui des grandes villes.

Nous misons sur la rétroaction des clients pour faire le suivi des améliorations. À chaque point de contact – par téléphone, au moyen de formulaires dans les magasins de détail, sur les réseaux sociaux, en visitant notre site Web ou par l'entremise de nos techniciens –, les clients de Northwestel peuvent nous dire de quelle manière nous pouvons mieux les servir.



Justin Mantla, un technicien de la collectivité de Whati (T.N.-O.), reçoit une formation sur la sécurité.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

La bonne marche de nos activités, le rendement de nos services et notre réputation dépendent de notre capacité de protéger nos réseaux, nos systèmes, nos applications, nos centres de données, nos dossiers électroniques et physiques, ainsi que les renseignements commerciaux et personnels qu'ils contiennent, contre les cyberattaques, l'accès ou l'entrée non autorisés, les dommages causés par des incendies, des catastrophes naturelles ou d'autres événements. La protection et l'organisation efficace de nos systèmes, de nos applications et de nos dépôts de données sont essentielles au fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de nos activités, car les dossiers électroniques et physiques contenant des renseignements commerciaux et personnels exclusifs, par exemple des renseignements confidentiels sur les clients et les employés, sont tous sensibles du point de vue commercial et de la confidentialité. Toute vulnérabilité pourrait entacher notre marque et notre réputation et porter atteinte à nos relations avec nos clients, en plus d'entraîner la défaillance du fonctionnement des systèmes, ou le vol, la perte ou la fuite d'informations.

Bell divulgue des renseignements confidentiels sur les clients aux organismes gouvernementaux seulement 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 ces renseignements atténuera 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 un ordre de divulgation d'une telle information. 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 protection des renseignements personnels de Bell](#) 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 protégeons 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 de clarté et de transparence en matière de confidentialité, nous avons présenté les éléments clés de nos politiques dans une version simple et facile à lire. Notre politique de protection des renseignements personnels et les réponses à des questions fréquentes sont disponibles sur notre site Web, à la rubrique [La confidentialité chez Bell](#).

En 2013, Bell a lancé à l'intention des clients de Bell Mobilité le programme de publicité pertinente, qui était assorti d'un système d'avis et d'une fonction de retrait permanent. Des avis ont été envoyés aux clients de Bell Mobilité à compter de 2013; cependant, le programme n'a pas été déployé commercialement et aucune publicité n'a été mise en place dans le cadre du programme. En avril 2015, le Commissariat à la protection de la vie privée a conclu que le programme devrait prévoir un consentement explicite de la part des clients

et a recommandé certaines améliorations au contenu des avis. Bell accepte les conclusions du Commissaire et s'est engagée à s'y conformer. Bell a retiré le programme et ne le réintroduira qu'après avoir révisé le processus d'avis et de consentement, en consultation avec le Commissariat à la protection de la vie privée.

Bell accorde une très grande importance à la protection de l'information. À titre de membre actif de l'organisme mondial Information Security Forum, Bell est à l'avant-garde de l'évolution et de la mise en œuvre des pratiques de sécurité. Nous appliquons rigoureusement diverses normes et cadres de sécurité internationaux, entre autres la norme ISO 27001, la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (norme PCI) et le guide Standard of Good Practice de l'Information Security Forum. La protection de nos équipements et de l'information nous permet d'atténuer le risque pour nos clients, ce qui est particulièrement important en raison de la puissance croissante et des conséquences possibles des cybermenaces. Bell a mis en place divers contrôles et couches de protection, y compris la protection contre les dérèglements des systèmes, la détection des logiciels malveillants, la surveillance des incidents de sécurité, la prévention de la perte de données et la prévention des intrusions. Nous améliorons constamment ces mécanismes de contrôle par de nouveaux investissements et de nouveaux essais.

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](#)).

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 à l'ensemble des Canadiens.

Conscients de ce fait, nous avons élaboré un programme rigoureux 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.

Nous avons pris l'engagement indéfectible 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.

Notre programme de continuité des affaires vise à protéger les services de nos clients ainsi que les membres de notre équipe, nos revenus et notre réputation. À cette fin, nous devons constamment nous préparer à des situations imprévues qui menacent nos employés, nos installations, nos activités, nos systèmes et nos revenus.

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, les responsables de la sécurité publique et d'autres partenaires chargés d'infrastructures vitales. Dans le cadre de notre programme, tous les membres de l'équipe Bell doivent suivre la formation obligatoire « Soyez prêts » sur des réactions précises et appropriées à des situations d'urgence comme des incendies, des tremblements de terre ou des 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 aussi à protéger les intérêts de nos clients et des citoyens de toutes les communautés où nous exerçons nos activités.

CLIENTS HANDICAPÉS

Bell reste fidèle à son engagement de soutenir les clients handicapés grâce à une équipe d'agents spécialisés qui ont reçu une formation particulière sur toute la gamme des produits, services et 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 millions \$ au financement d'initiatives permettant d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées au Québec et en Ontario. Au cours des dernières années, en collaboration avec divers groupes et avec les personnes handicapées, Bell a utilisé une grande partie de cette somme pour lancer divers produits, services et autres initiatives. Bon nombre de ces derniers sont présentés sur le site bell.ca/accessibilite.

25,4 M\$

pour financer des initiatives qui améliorent l'accessibilité des personnes handicapées au Québec et en Ontario

Au cours de la dernière année, le CRTC a autorisé Bell Mobilité à utiliser la plus grande partie du solde du compte pour améliorer les produits et services destinés aux clients handicapés. Nous proposerons à ces clients de nouveaux produits et services au cours des cinq prochaines années et nous en ferons la promotion à grande échelle. Ces nouveautés permettront à Bell Mobilité de rester un des chefs de file mondiaux dans le domaine de l'accessibilité des télécommunications mobiles. Nous avons planifié notre approche au moyen d'un processus consultatif de conception itérative incluant l'apport d'importants groupes de défense des intérêts des personnes handicapées et d'experts de la conception adaptée à Toronto. Nous prendrons également en charge toutes les nouvelles technologies d'accès d'une manière facilement compréhensible et offrant une utilité concrète aux clients. Aux fins de ce projet, nous accorderons priorité à la mise à jour de la formation des employés, des processus d'approvisionnement et de la gestion du cycle de vie des produits, et à d'importantes mises à niveau des ressources en ligne offertes aux clients sur le site Web de Bell sur l'accessibilité, à bell.ca/accessibilite.

Bell est membre du Comité de l'accessibilité du sans-fil de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), qui s'occupe des enjeux liés à l'accessibilité des produits et services mobiles partout au Canada. En mars 2014, Bell Mobilité, en collaboration avec d'autres fournisseurs canadiens de services sans fil, des fournisseurs de services d'urgence 9-1-1, le CRTC et l'ACTS, a lancé le service Textto au 9-1-1 (T9-1-1). Fruit de plusieurs années de développement et d'essais, ce service permet aux clients sourds, malentendants ou ayant des troubles de la parole d'utiliser la messagerie textuelle pour communiquer avec les centres d'appels du service 9-1-1, ce qui améliore leur accès aux services d'urgence. Ce service est offert dans quelques régions du Canada, et d'autres endroits sont régulièrement ajoutés. Pour plus d'information à ce sujet, visitez www.bell.ca/T911.

Bell a aussi appuyé activement la mise en œuvre du service de relais vidéo (SRV) au Canada. Ce service remplacera le service d'appel par téléimprimeur fourni aux utilisateurs de langage gestuel en leur permettant d'établir une liaison vidéo avec un interprète gestuel qui assurera l'interprétation en temps réel des conversations téléphoniques. Le CRTC a statué au printemps 2014 qu'une organisation d'administration centrale chargée d'offrir le SRV au Canada conclura des contrats avec des fournisseurs de SRV et veillera à ce que le service soit fourni conformément à certains critères dans la langue des signes québécoise et l'American Sign Language. Nous avons été honorés par la décision du CRTC d'établir, pour cette nouvelle organisation centrale, un conseil d'administration provisoire comprenant un représentant de Bell, un représentant de l'Association des sourds du Canada (ASC) et une troisième personne choisie conjointement par Bell et l'ASC.

Pendant l'été 2014, le conseil d'administration provisoire a proposé, en consultation avec la communauté des personnes sourdes et malentendantes, une structure pour l'organisation administrative centrale, maintenant appelée Administrateur canadien du SRV, inc. (ACS). Le CRTC a approuvé cette proposition en décembre 2014. Bell s'est engagée à appuyer la mise en œuvre rapide et efficace du SRV au Canada et à continuer d'offrir tout son soutien à l'ACS.

SRV

Bell a soutenu activement l'introduction du service de relais vidéo (SRV) au Canada



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. Dans le cadre de la révision permanente et périodique de son Code de sécurité 6, Santé Canada a publié au début de 2015 une version révisée et plus rigoureuse des lignes directrices du code. Tous les sites sans fil, de radiodiffusion et radio de Bell respectent ou dépassent les exigences de ce code. De même, tous les fabricants d'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 Mobilité est membre de l'ACTS, qui suit de près les recherches scientifiques menées à l'échelle mondiale sur les technologies mobiles. Nous rencontrons régulièrement d'autres entreprises de télécoms dans le cadre de groupes de travail de l'ACTS afin d'examiner les problèmes éventuels, dans le but de répondre aux préoccupations des communautés quant à l'emplacement des nouveaux sites de télécommunications, à mesure que nous développons nos réseaux pour répondre aux besoins de couverture ou de capacité.

Émissions de radiofréquences

De nombreuses études ont été menées afin d'évaluer si les téléphones, les réseaux et les tours sans fil présentent un risque éventuel pour la santé. Certaines études ont indiqué que les émissions de radiofréquences pourraient être liées à certains troubles médicaux, tandis que d'autres n'ont pu établir de lien entre une exposition aux émissions de radiofréquences et des effets néfastes sur la santé. Certaines études récentes suggèrent qu'une approche prudente pourrait être justifiée.

En 2013, le Centre international de Recherche sur le Cancer (CIRC) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a publié une étude faisant autorité sur la cancérogénicité des émissions de radiofréquences. Le groupe de travail du CIRC a classé les champs électromagnétiques de radiofréquences associés aux téléphones sans fil comme peut-être cancérogènes 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. Dans sa fiche d'information sur les téléphones mobiles, révisée en octobre 2014, l'OMS a indiqué que, à ce jour, aucun effet néfaste sur la santé n'a été lié à l'utilisation des téléphones mobiles. Le CIRC a également demandé que d'autres recherches soient menées sur l'utilisation intensive des téléphones mobiles à long terme, et d'autres études sont en cours.

En avril 2014, un groupe d'experts de la Société royale du Canada (SRC) a publié un rapport préparé pour le compte de Santé Canada qui passait en revue d'importantes études internationales et les nouvelles connaissances parues dans les ouvrages scientifiques. La SRC a conclu qu'une évaluation du poids de la preuve montre que les preuves actuelles d'une association

causale entre le cancer et l'exposition à l'énergie RF sont faibles. Du même coup, la SRC a confirmé que les données scientifiques actuelles ne peuvent être utilisées pour exclure tout problème de santé possible pouvant découler d'une exposition aux émissions de radiofréquences et que des recherches supplémentaires sont nécessaires.

Quand nous déployons de nouvelles technologies, surtout dans le secteur du 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 et Industrie Canada sont responsables de l'établissement des limites sécuritaires du niveau des signaux des appareils radio. Nous mettons tout en œuvre pour 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 afin d'apaiser 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.



Tous les sites sans fil, de radiodiffusion et radio de Bell respectent ou dépassent les exigences du Code de sécurité 6 de Santé Canada.

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 des consultations publiques exhaustives concernant les sites proposés d'antennes sans fil. Bell organise régulièrement des journées d'accueil, 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.

PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

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.

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 aux télécommunicateurs.

Tout achat de biens et de services peut avoir des répercussions économiques, sociales et environnementales. Bell gère activement des outils uniformisés d'évaluation de la performance du processus d'approvisionnement, p. ex. une évaluation globale des risques, un questionnaire sur la responsabilité d'entreprise pour les fournisseurs et un processus de vérification qui prévoit la prise de mesures correctives et une surveillance continue. Bell tient compte également de divers critères écologiques relatifs à 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.

Approche fournisseur

La politique environnementale de Bell exige que nous recherchions des fournisseurs qui démontrent un ferme engagement à l'égard de 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 pour évaluer les fournisseurs au cours du processus de sélection et pour améliorer les politiques des fournisseurs existants. Ensemble, la politique d'approvisionnement, le Code de conduite des fournisseurs et le questionnaire sont les outils de base de l'évaluation des fournisseurs.

Notre approche d'approvisionnement centralisé nous permet d'obtenir la meilleure valeur grâce à notre grand pouvoir d'achat tout en assurant le respect de nos objectifs de développement durable.

Approche produit

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 d'application de critères éco-responsables. Nos récepteurs Télé Fibe et nos modems sont homologués ENERGY STAR^{MD}, un programme volontaire gouvernement-entreprises qui garantit que les produits atteignent un niveau supérieur d'efficacité énergétique. Les unités d'affaires de Bell continuent d'appliquer les mêmes critères de responsabilité pour le choix de nouveaux fournisseurs de modems et de récepteurs.

Depuis 2011, nous adhérons rigoureusement à un ensemble de critères de responsabilité pour les téléphones mobiles et les éléments connexes, y compris les piles, les chargeurs et l'emballage. Ces critères touchent l'utilisation de substances toxiques et de minéraux de conflit, la recyclabilité des matières, l'identification des plastiques, l'efficacité énergétique et l'impact sur notre empreinte carbone.

En 2014, nous avons établi des critères de développement durable visant les matériaux d'emballage utilisés pour les biens matériels que nous revendons aux clients ou que nous utilisons à l'interne. En 2015, ces critères seront ajoutés aux modèles de contrats. Pour les contrats existants, les critères seront intégrés dans le cadre du processus normal de renouvellement.

OBJECTIFS DE BELL EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE :

- 1 Accroître le nombre de produits visés par les critères éco-responsables
- 2 Améliorer continuellement notre programme d'approvisionnement responsable.

Minéraux 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 conflit » parce qu'ils sont souvent extraits dans des conditions d'abus des droits. Bell partage les préoccupations de nombreuses entreprises dans les industries des produits électroniques et des télécommunications qui utilisent des minéraux de conflit pouvant financer ou soutenir, directement ou indirectement, des groupes armés en République démocratique du Congo (RDC) ou dans des pays voisins.

50 Étain Sn 118,71	73 Tantale Ta 180,9479
74 Tungstène W 183,84	79 Or Au 196,9665

Nous jugeons inacceptables l'exploitation et le commerce de minéraux qui alimentent des conflits armés et qui entraînent des abus des droits de la personne. Notre engagement et notre pratique consistent à tout mettre en œuvre pour que nos fournisseurs s'approvisionnent de manière responsable en minéraux de conflit. De concert avec la Global eSustainability Initiative (GeSI) et le groupe de mise en œuvre de l'Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC), Bell a collaboré depuis 2005 avec d'autres entreprises de télécommunications afin d'élaborer une approche de l'industrie face aux enjeux propres à la chaîne d'approvisionnement, y compris les minéraux de conflit.

En 2011, avant même que la Securities and Exchange Commission (SEC) des États-Unis adopte des règles obligeant certains fournisseurs à déclarer l'utilisation, dans leurs produits, de minéraux de conflit pouvant soutenir directement ou indirectement des groupes armés en RDC ou dans un pays voisin, nous avons demandé à nos principaux fournisseurs d'équipements électroniques 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. Au fil des améliorations apportées aux mécanismes qui permettent aux fabricants de confirmer que ces minéraux viennent d'entreprises non touchées par des conflits et à mesure que les fournisseurs prennent des mesures en ce sens, notre processus d'approvisionnement devient plus transparent, étant donné que les fournisseurs peuvent mieux préciser l'origine des minéraux de conflit dans les produits que nous revendons, entre autres les téléphones mobiles.

Nous avons également pris d'autres mesures à cet égard en 2014. Nous avons notamment mis à jour notre politique d'approvisionnement et le Code de conduite des fournisseurs afin de rendre officiel notre engagement en matière d'approvisionnement responsable et de souligner notre ferme volonté d'exiger que les fournisseurs confirment leur engagement à mettre en place des contrôles efficaces de leurs propres processus d'approvisionnement et de leurs achats de minéraux de conflit. Nous avons également ajouté des mécanismes de

contrôle à notre processus d'approvisionnement centralisé afin d'identifier les fournisseurs des produits contenant des minéraux de conflit que nous revendons, louons ou distribuons à nos clients. De plus, dans le cadre de notre processus d'attribution de contrats, nous évaluons l'engagement de ces fournisseurs en matière d'approvisionnement responsable en minéraux. 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 la GeSI et le groupe de travail sur les industries extractives de l'EICC.

Ces mesures soulignent notre ferme conviction que Bell a un rôle important à jouer dans la mise en valeur de pratiques d'approvisionnement responsable. C'est pourquoi, notamment, nous continuons de collaborer avec des groupes du monde entier dans ce domaine.

Diversité des fournisseurs

En 2014, notre équipe Approvisionnement a pris quelques mesures pour se renseigner sur la diversité des fournisseurs, son évolution au Canada et l'avantage concurrentiel qu'elle peut offrir tout en contribuant à la responsabilité sociale des entreprises. Ces mesures comprenaient :

- la participation à des événements de l'industrie en matière de diversité des fournisseurs organisés par le Canadian Aboriginal and Minority Supplier Council, Women's Business Enterprise et la Canadian Gay and Lesbian Chamber of Commerce; nous avons également adhéré à ces organisations
- des rencontres avec des experts de 11 fournisseurs de Bell qui ont des programmes de diversité des fournisseurs, afin de nous renseigner sur la mise en œuvre de programmes efficaces de diversité des fournisseurs
- la présentation de séances de sensibilisation et d'information sur cette approche aux partenaires internes de Bell qui participent à la gestion des fournisseurs.

Les prochaines étapes comprendront l'approbation de notre stratégie par le Conseil sur la diversité de Bell et l'élaboration de notre programme détaillé.





Communauté

Nous comprenons et acceptons notre rôle exemplaire en tant que citoyen et voisin et nous voulons être à la hauteur des attentes en participant pleinement à la vie des villages et des villes dans lesquels nous vivons.

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

73 M\$

Nous avons fait un don record de

2,5 M\$

à l'occasion du 25^e anniversaire de Jeunesse, J'écoute

COMMUNAUTÉ

Bell est présente dans des milliers de communautés canadiennes. Nous comprenons et acceptons notre rôle exemplaire en tant que citoyen et voisin et nous voulons être à la hauteur des attentes en participant pleinement à la vie des communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons.

Initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause

Lutte contre la stigmatisation

Des initiatives comme le Grand Tour de Clara pour Bell Cause pour la cause ont permis à Bell de stimuler la conversation nationale sur l'amélioration de la santé mentale partout au pays dans le cadre de notre 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, ainsi que la santé mentale et la sécurité 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. 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.

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. De peur des préjugés, 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 problèmes de santé mentale et les maladies mentales ont entraîné des coûts de plus de 6 milliards \$ en perte de productivité causée par l'absentéisme et le présentéisme (réduction de l'efficacité au travail).

Bell Cause pour la cause représentait à l'origine un engagement de 50 millions \$. Depuis, ce chiffre a atteint plus de 73 millions \$ grâce à la réponse enthousiaste des Canadiens à la Journée Bell Cause pour la cause.

Un record pour la journée Bell Cause pour la cause

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 centaines de grandes entreprises et d'organisations soutiennent aussi la campagne.

Un nombre record de Canadiens ont participé à la cinquième édition annuelle de la Journée Bell Cause pour la cause le 28 janvier 2015. Bell a versé 5 cents de plus pour chacun des 122 millions d'appels interurbains et mobiles, de messages texte, de tweets et de partages sur Facebook survenus au cours de cette journée, soit 12 % de plus qu'en 2014. Par conséquent, Bell a accru de 6 107 538,60 \$ son engagement envers les initiatives en santé mentale.



Bell
Cause pour
la cause



De gauche à droite : Clara Hughes, Michael Landsberg, Howie Mandel, Michel Mpambara, Mary Walsh et Stefie Shack – tous des ambassadeurs de la Journée Bell Cause pour la cause.



Bell a ajouté d'autres personnalités connues à son groupe d'ambassadeurs de la Journée Bell Cause pour la cause. Outre la porte-parole bien connue Clara Hughes, nous avons fait appel au commentateur sportif Michael Landsberg, à l'humoriste et animateur télé Howie Mandel et à la fantaisiste Mary Walsh pour accroître le rayonnement de l'événement. Comme par le passé, les artistes Stefie Shock et Michel Mpambara ont été les principaux ambassadeurs de notre programme au Québec.

Nous avons également amélioré nos communications au sujet de la Journée Bell Cause pour la cause pour en accroître l'impact. Dans nos messages visant à créer un Canada sans préjugés, et avec l'aide de la Dre Heather Stuart de l'Université Queen's, qui occupe la toute première chaire de recherche sur la lutte contre la stigmatisation au monde, nous avons mis l'accent sur cinq façons simples de favoriser une meilleure compréhension de la maladie mentale. Les voici :

- CHOISISSEZ LES BONS MOTS** Soyez attentif aux mots que vous utilisez quand vous parlez de maladie mentale
- RENSEIGNEZ-VOUS** Apprenez-en plus, sachez-en plus et parlez-en plus; comprenez les signes
- SOYEZ GENTIL** Des petits gestes de bonté peuvent faire beaucoup pour changer les choses
- ÉCOUTEZ ET DEMANDEZ** Parfois, il vaut mieux privilégier l'écoute
- PARLEZ-EN** Amorcez le dialogue, brisez le silence

5^e
journée
Bell Cause
pour la cause
en 2014

LE GRAND TOUR DE CLARA : FAIRE CONNAÎTRE LA LUTTE CONTRE LA STIGMATISATION À DES MILLIERS DE GENS

Le Grand Tour de Clara a été la principale innovation de notre campagne contre la stigmatisation en 2014. Dans le cadre de cet événement, la championne olympique Clara Hughes a parcouru plus de 11 000 kilomètres en vélo en 110 jours et rencontré des milliers de Canadiens dans l'ensemble des provinces et des territoires du Canada. Partie de Toronto à la mi-mars, Clara a connu tous les extrêmes du printemps canadien pendant sa tournée de 105 communautés, avant de franchir le fil d'arrivée, sur la Colline du Parlement, le jour de la Fête du Canada. Elle a participé à 235 événements communautaires et scolaires et recueilli les signatures de milliers de gens favorables à un Canada sans préjugés, entre autres celles du Gouverneur général, du Premier ministre du Canada et de 160 autres élus et leaders.

Le Grand Tour de Clara a également reçu une grande couverture dans les médias locaux et nationaux. De plus, Larry Weinstein, l'un des cinéastes les plus accomplis du Canada, a tourné à la demande de Bell Média un documentaire sur ce périple hors du commun. Ce documentaire a été présenté en heure de grande écoute par CTV, CTV Two et CTV Go en janvier et peut être regardé sur demande sur CTV.ca et CraveTV.

Faciliter l'accès et améliorer les soins

En 2014, Bell a continué d'investir dans de nombreux autres programmes novateurs destinés à faciliter l'accès aux traitements et à améliorer les soins prodigués aux personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Dans le cadre du Fonds communautaire Bell Cause pour la cause, nous avons versé 1 million \$ de plus en subventions pouvant atteindre 50 000 \$ à 58 autres organisations communautaires qui interviennent à l'échelle locale dans la prestation de soins en santé mentale. Les demandes de subventions adressées au Fonds en 2015 sont traitées au moment de rédiger le présent rapport et feront l'objet d'annonces en octobre.

Nos principaux engagements pour améliorer l'accès aux soins en 2014 ont été les suivants :

- 1 million \$ pour un projet conjoint réalisé avec le gouvernement de l'Alberta afin d'améliorer l'accès aux soins pour les enfants et les jeunes de la province, en particulier dans les régions rurales et éloignées, à l'aide d'un accès en ligne unique à de l'information et à des soins
- 1 million \$ au Vancouver General Hospital et à la Fondation de l'Université de la Colombie-Britannique afin de conclure leur campagne de financement du nouveau centre de santé familiale Joseph & Rosalie Segal. À l'ouverture de ce centre, en 2017, environ 1 900 personnes pourront être hospitalisées et 30 000 autres auront accès à des cliniques externes chaque année; il s'agira du plus grand centre spécialisé en santé mentale de la province et d'un des plus importants au pays

- 1 million \$ sur cinq ans pour appuyer des programmes communautaires de santé mentale et de lutte contre la stigmatisation au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon, en particulier des programmes communautaires destinés aux jeunes Inuits et membres des Premières Nations
- 500 000 \$ au CHU Sainte-Justine afin de créer le premier centre intégré des troubles de la conduite alimentaire mère-enfant du Québec, pour répondre à une hausse de 44 % de la demande au cours des quatre dernières années seulement
- 500 000 \$ à l'Université de Montréal pour soutenir diverses initiatives nouvelles visant à aider les étudiants qui vivent des situations de stress ou d'anxiété ou qui sont aux prises avec des troubles de l'humeur
- 500 000 \$ à l'Université McGill pour aider à financer le portail du mieux-être de McGill, un outil d'autodiagnostic complet axé sur les problèmes de santé mentale les plus fréquents chez les étudiants de l'université : dépression, anxiété, troubles de l'alimentation et consommation excessive d'alcool
- Le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur a versé 250 000 \$ en subventions à 16 organisations canadiennes qui proposent des programmes et un soutien en santé mentale aux familles de militaires, aux anciens combattants et aux militaires actifs. Les projets financés comprennent des programmes permettant aux familles de militaires de se renseigner sur la résilience en santé mentale et sur l'accès aux soins, ainsi qu'un programme de chiens d'accompagnement pour les personnes atteintes d'un trouble de stress post-traumatique. Le Fonds a accordé 32 subventions pour financer des projets depuis 2013
- 225 000 \$ à l'Université Laval pour offrir une formation en santé mentale au personnel de première ligne et des services spécialisés par l'entremise du Centre d'aide aux étudiants
- 150 000 \$ au programme *Aullak sangilivalliinginnatuk – Going Off, Growing Strong* du gouvernement du Nunatsiavut afin d'améliorer les services en santé mentale offerts à Nain. Le programme permet à des jeunes d'être jumelés à des modèles positifs qui leur enseignent des activités traditionnelles telles que la chasse, la pêche, la navigation et la préparation d'aliments sauvages.

Investir dans la recherche

Depuis le début du programme Bell Cause pour la cause, Bell a apporté une aide précieuse à plusieurs projets de recherche de pointe réalisés par des hôpitaux, des universités et d'autres établissements canadiens. Bell appuie également les meilleurs chercheurs en finançant de nouvelles chaires de recherche, en versant des bourses universitaires ainsi que des subventions de projets. En 2014, nous avons continué d'offrir une aide importante aux projets suivants :

- Le Sunnybrook Health Sciences Centre, pour créer la Chaire Bell Canada sur les troubles de l'humeur et de l'anxiété des adolescents, dirigée par la Dre Amy Cheung
- Le 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
- 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
- L'Institut universitaire en santé mentale Douglas, pour appuyer la recherche en santé mentale à sa banque de cerveaux
- L'Université Queen's, pour appuyer la toute première Chaire de recherche sur la santé mentale et la lutte contre la stigmatisation au monde, dirigée par la Dre Heather Stuart.

Santé psychologique en milieu de travail

Bell est maintenant un chef de file pour la mise en œuvre et la promotion de pratiques exemplaires en matière de santé et de sécurité psychologiques au travail.

C'est un défi important pour les entreprises canadiennes et l'économie en général. Chaque semaine, au moins 500 000 travailleurs canadiens sont incapables de travailler en raison de problèmes de santé mentale.

Le fardeau économique de la maladie mentale est estimé à 51 milliards \$ par année au Canada. Ce montant comprend les coûts des soins de santé, les pertes de productivité et la réduction de la qualité de vie.

Bell prend des mesures proactives et continues pour mieux informer ses employés sur la santé mentale au moyen d'outils en ligne, de formation en personne et de rencontres et événements avec des organisations et des professionnels du domaine des soins de santé. Tous les membres de la direction suivent des cours afin de pouvoir aider les membres de leurs équipes qui éprouvent des problèmes de santé mentale. Nous avons également établi un programme novateur de retour au travail à l'intention des employés touchés par la maladie mentale.

Notre travail dans ce domaine ne s'étend pas seulement à nos employés. Par exemple, Bell et Morneau Sheppell ont collaboré avec l'Université Queen's pour lancer 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. Morneau Sheppell offre ce programme à toutes les entreprises et organisations canadiennes.

Au début de 2014, nous avons souligné le premier anniversaire de l'adoption de la norme nationale Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail, une initiative dont nous sommes la principale source de financement du secteur privé. Les lignes directrices connexes visent à fournir aux organisations des ressources qui les aideront à améliorer la santé mentale de leurs employés. Nous avons aussi sensiblement accru la couverture d'avantages sociaux offerte à nos employés pour des services psychologiques et de travail social. Les initiatives axées sur le milieu de travail ont permis à Bell de recevoir de nombreuses marques d'appréciation en 2014 :

- Le prix Or d'Excellence Canada en 2014 pour la santé mentale au travail en raison de notre leadership dans la promotion de la santé mentale auprès des entreprises canadiennes
- Le Workplace Benefits Award pour la santé mentale, qui souligne la créativité et l'efficacité de l'initiative de Bell en vue de soutenir et d'encourager le bien-être psychologique des employés
- Le Prix de la santé et du bien-être psychologique décerné par l'Ordre des psychologues du Québec, qui récompense la contribution de l'initiative Bell Cause pour la cause à l'amélioration de la qualité de vie des personnes dans tout le Québec
- Un prix du service public décerné par l'Association des psychologues de l'Ontario afin de reconnaître le leadership de Bell en santé mentale au travail.

Faire une différence

Un sondage fait par Nielsen Consumer Insights en octobre 2014 a révélé que les Canadiens estiment que la santé mentale a fait des progrès au cours des cinq dernières années. Plus précisément, le sondage a indiqué que :

- 78 % des répondants ont une meilleure connaissance des problèmes de santé mentale
- près de 50 % croient que la stigmatisation liée à la maladie mentale a diminué
- 68 % estiment que les attitudes à l'égard de la santé mentale se sont améliorées.

Comme le sondage ne portait pas sur l'initiative Bell Cause pour la cause, on ne peut établir un lien direct entre notre programme et l'amélioration, à l'échelle nationale, des perceptions relatives à la maladie mentale. Toutefois, nous constatons que le changement d'attitude est survenu pendant l'existence de ce programme.

En outre, les investissements de Bell dans des organismes communautaires, des hôpitaux et des universités ont eu des avantages directs à la fois pour les personnes et pour les systèmes de soins et services en santé mentale à l'échelle de la communauté. Voici quelques faits marquants :

- La liste d'attente de la clinique de dépistage des maladies mentales chez les jeunes soutenue par Bell Canada et associée au Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores a été ramenée de neuf mois à trois semaines
- Les projets Portage ont permis d'éliminer la liste d'attente de trois mois à l'égard des services de santé mentale destinée aux jeunes
- Les suites de télémédecine de la Fondation de santé mentale Royal Ottawa ont accueilli 320 des 1 367 consultations faites par le Royal, soit environ une visite virtuelle sur quatre
- La Fondation de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal conçoit des applications mobiles qui favorisent le traitement et le rétablissement des patients; ces innovations constituent une première au Québec en matière de conception et d'utilisation de nouvelles technologies mobiles dans le domaine de la santé mentale
- Les Amis de la santé mentale proposent des programmes de consultation améliorés qui aident les familles et les amis à apprendre à s'occuper de personnes ayant une maladie mentale, pour déceler les rechutes, prévoir les crises et accompagner des parents lorsqu'ils reçoivent des soins, tout en se fixant des limites personnelles pour protéger leur propre santé mentale et physique
- La campagne de Dots NB vise à faire connaître les enjeux relatifs à la santé mentale des enfants au Nouveau-Brunswick. Elle a rallié 140 000 participants à sa cause au cours des trois dernières années.

Plus de fonds pour la santé mentale

En plus d'investir directement dans l'amélioration de la santé mentale, Bell soutient diverses initiatives et campagnes de collecte de fonds organisées par d'autres organisations.

Nous commanditons 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 et la Semaine de sensibilisation à la maladie 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.

À titre de commanditaire principal de l'événement « Montréal marche pour la santé mentale », organisé chaque année en octobre depuis 2011, Bell appuie la sensibilisation à la lutte contre la stigmatisation dans le cadre d'un événement qui attire plus de 1 000 marcheurs représentant des organisations communautaires en santé mentale et leurs clients.



Des participants à l'événement Montréal marche pour la santé mentale ont envahi les rues en octobre dernier.

Nous sommes également d'importants partenaires de Jeunesse, J'écoute, le seul service d'urgence national et bilingue d'aide téléphonique et en ligne qui s'adresse aux jeunes aux prises avec divers problèmes, entre autres des troubles de santé mentale, l'intimidation et des conflits familiaux. Des centaines de bénévoles de Bell aident à organiser chaque année la marche Faites un pas vers les jeunes, la principale initiative de financement de cette organisation, et y participent avec le soutien total de l'entreprise. En 2014, Bell a fait un don record de 2,5 millions \$ à l'occasion du 25^e anniversaire de Jeunesse, J'écoute. De plus, des bénévoles de Bell Canada, Bell Média, Bell Aliant et La Source ont sollicité des dons auprès de leurs collègues et participé à des marches locales, recueillant au total 374 364 \$. Depuis le début de cet événement en 2002, les employés de Bell ont amassé plus de 9,7 millions \$.

Dans le cadre d'une autre initiative conjointe, Bell a ajouté une contribution de 80 000 \$ aux 20 000 \$ versés par la Ville de Montréal afin d'aider Chez Doris, la Mission Old Brewery et le Refuge des Jeunes à améliorer leurs services en santé mentale destinés aux itinérants de Montréal.

Nous avons également poursuivi notre collaboration de longue date avec la Fondation des Sénateurs d'Ottawa, aidant l'équipe de la LNH à atteindre le cap des 100 millions \$ recueillis pour des initiatives communautaires au cours de ses 22 ans d'existence. Au nombre des principales initiatives, mentionnons la Coupe Capitale Bell, le plus grand tournoi de hockey amateur au monde, qui a permis de verser plus de 2,5 millions \$ à cette fondation sur une période de quinze ans. L'entente de cinq ans visant à recueillir 1 million \$ pour le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO), au moyen de la Soirée Bell Sénateurs et de la Classique de golf bénéfice Bell/Sénateurs, qui a permis de verser plus de 140 000 \$ en 2014, est une autre collaboration importante. Les Sénateurs et Bell ont collaboré de près aussi pour promouvoir la soirée de sensibilisation Bell Le hockey parle de santé mentale chez les jeunes. En plus de mieux faire connaître ce sport et de promouvoir des activités connexes, cette initiative a permis de recueillir plus de 212 000 \$ pour le fonds Faites-le pour Daron (DIFD), un fonds de sensibilisation à la santé mentale des jeunes créé à la mémoire de la fille de l'ancien joueur des Sénateurs, Luke Richardson.

Beaucoup d'autres initiatives ont également eu lieu. Par exemple, pendant le téléthon pour le CHEO, le défi « Double don miracle » de Bell a aidé à accroître de 10 000 \$ les fonds recueillis en moins de dix minutes. En outre, Bell remet tous les profits de son programme de récupération Le bac Bell, qui encourage les clients à recycler leurs téléphones mobiles usagés, à l'Association canadienne pour la santé mentale.

Les membres de l'équipe Bell ont amassé plus de **9,7 M\$** pour Jeunesse, J'écoute depuis 2002

Investissements dans la communauté

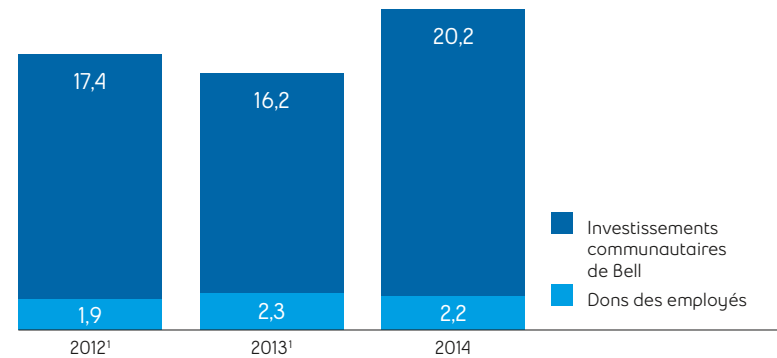
En 2014, Bell a investi un montant global de plus de 20 millions \$ dans les communautés qu'elle dessert, y compris dans des programmes de santé mentale en milieu de travail. Cela comprend du soutien pour une vaste gamme d'initiatives communautaires, en plus de Bell Cause pour la cause. Par l'entremise du Programme de dons des employés, Bell égale les montants versés par ses employés à Centraide/United Way, à l'Association canadienne pour la santé mentale, ainsi qu'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 peu importe la méthode de paiement, les fonds sont versés à 100 % aux œuvres de bienfaisance.

Bell contribue également aux organismes de bienfaisance et de sport communautaire auprès desquels nos employés ou 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 verser jusqu'à 2 500 \$ à un organisme pour lequel des employés ou des retraités fournissent 250 heures au sein d'une équipe de bénévoles.

Par l'intermédiaire du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant plus de 2,1 millions \$ en 2014. Ils ont aussi accompli 337 000 heures de travail bénévole afin de venir en aide à des organismes de sport amateur et de bienfaisance. Nous présentons dans le reste de la présente section les programmes et les organisations communautaires que Bell et ses affiliées appuient.

INVESTISSEMENTS COMMUNAUTAIRES DE BELL

(en millions de dollars)



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 est destinée au site Web national Cyberaide.ca, 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.

Bénéficiaire de l'appui de Bell depuis sa création en 2002, Cyberaide.ca a travaillé avec les forces de l'ordre pour répondre à 144 000 signalements du public et distribué 10,5 millions de documents d'information aux écoles et aux familles partout au Canada. En 2014 seulement, Cyberaide.ca a reçu environ 33 000 signalements de la part des Canadiens.

¹ Redressé pour refléter la portée des unités d'affaires définie en 2014.

AidezMoiSVP.ca
 Les jeunes ne sont jamais seuls.
 #jeunesjamaisseuls

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 AidezMoiSVP.ca, qui fournit aux jeunes des conseils pratiques sur les façons de composer avec le « sextage ».

En 2014, Bell a maintenu son engagement de financement annuel de 50 000 \$ en faveur d'HabiloMédias, dont nous sommes également un partenaire fondateur. HabiloMédias est un organisme national bilingue spécialisé en littérature numérique et en éducation aux médias et destiné aux parents et aux familles,

aux enseignants et aux bibliothécaires. L'organisme collabore de près avec des universitaires, des radiodiffuseurs, des entreprises de télécommunications et des organisations actives sur Internet pour offrir des outils tels que des tutoriels en ligne fournissant 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 l'importance de développer une pensée critique en tant que cyberconsommateurs.

Bell est fière également d'être un membre fondateur de la Coalition canadienne contre l'exploitation des enfants sur Internet et de son initiative Cleanfeed Canada (exploitée par Cyberaide.ca). Cette initiative 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.

DES ORDINATEURS POUR LES ÉCOLES ET LES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF

De nouveau en 2014, Bell a apporté son soutien au 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 14001:2004 et a reçu l'approbation, au terme d'un audit, du Bureau de la qualification des recycleurs dans le cadre du programme ERRP (Electronics Reuse and Refurbishing Program). Il a également été désigné à titre de réutilisateur-recycleur par l'ARPE-Québec (Association pour le recyclage des produits électroniques du Québec). En plus de gérer et de présider le programme au Québec, Bell fournit de l'espace pour un atelier et pour l'administration. Le programme Ordinateurs pour les écoles encourage la réutilisation, l'inclusion sociale et le recyclage écologique.

En 2014, Bell et ses filiales ont donné 6 655 ordinateurs usagés, 1 119 écrans et 198 imprimantes. Depuis la création du programme, nous avons fourni plus de 70 000 ordinateurs, 15 000 écrans et 4 000 imprimantes.

Dans le cadre d'une initiative connexe, les [Bell Aliant Pioneers](#) ont remis à neuf et distribué 3 801 ordinateurs dans le Canada atlantique en 2014. Les Bell Aliant Pioneers forment l'une des plus grandes organisations de bénévoles d'entreprise du Canada atlantique. Ils comptent plus de 6 000 employés actuels et retraités de Bell Aliant et des entreprises qui l'ont précédée, qui se consacrent à des projets liés à l'éducation et aux technologies au sein de leurs communautés.



	ORDINATEURS	ÉCRANS ACL	IMPRIMANTES
Bell Canada	5 163	806	136
Bell Solutions techniques	902	51	23
Bell Média	253	116	28
RDS	337	146	11



BELL MÉDIA MET L'ACCENT SUR LE SOUTIEN DES COMMUNAUTÉS ET DE L'INDUSTRIE DES MÉDIAS

Fonds d'avantages tangibles BCE-Astral

À titre de première entreprise de médias au Canada, Bell Média investit dans diverses initiatives qui appuient l'industrie de la radiodiffusion et le développement des talents canadiens. Voici les principaux bénéficiaires en 2014 :

- Le programme Totally Television du National Screen Institute aide des équipes de scénaristes et de producteurs à améliorer leurs concepts de séries télévisées et à conclure des contrats avec des radiodiffuseurs
- Le festival annuel de cinéma Dreamspeakers, présenté à Edmonton, rend hommage aux créations artistiques, au patrimoine et au cinéma autochtones du monde entier. En 2014, 28 des 38 films sélectionnés à l'échelle internationale étaient canadiens
- MusiCompte est un organisme qui verse des subventions à des écoles de tous les niveaux au Canada afin qu'elles puissent acheter des instruments de musique
- Le programme d'artiste en résidence du Centre national de musique permet à divers artistes de créer des œuvres originales dans un établissement unique de renommée mondiale
- Les bourses d'études en journalisme de radiotélévision ont appuyé le Southern Alberta Institute of Technology en 2014.

Lors de l'acquisition d'Astral Media, Bell a accepté d'établir un fonds d'avantages tangibles de 246,9 millions \$ afin d'appuyer la création de contenus de télévision, de radio et de cinéma de langue française et de langue anglaise, d'apporter une aide à de nouveaux talents musicaux canadiens et de soutenir de nouvelles initiatives de formation aux médias et de participation des consommateurs à l'industrie canadienne de la radiodiffusion. En 2014, ce fonds a apporté une aide financière à diverses organisations, entre autres :

- L'École nationale de théâtre, afin d'offrir aux étudiants des occasions de passer de la scène au cinéma et à la télévision
- Les Journées de la culture, coordonnées par Culture pour tous, un événement artistique et culturel gratuit qui se déroule partout au Québec pendant trois jours. Notre contribution a permis d'appuyer la refonte et l'élaboration de plateformes Web afin de rejoindre un plus grand nombre d'auditoires
- Wapikoni Mobile, qui exploite des studios mobiles dotés d'équipements de production musicale et vidéo à la fine pointe de la technologie. Ils se rendent dans les diverses communautés autochtones afin d'aider les jeunes à sortir de leur isolement en leur donnant l'occasion de développer des compétences artistiques, techniques, sociales et professionnelles.

INVESTISSEMENTS COMMUNAUTAIRES DE BELL ALIANT

Bell Aliant est active dans les communautés qu'elle dessert au Canada atlantique. Bell Aliant et l'Association canadienne pour la santé mentale de l'Île-du-Prince-Édouard ont accueilli le tournoi annuel Golf for Life, qui visait à recueillir des fonds pour Signals of Suicide, un programme de prévention du suicide chez les étudiants. Ce tournoi a permis de recueillir plus de 200 000 \$ depuis 2000.

Au Nouveau-Brunswick, Bell Aliant a appuyé la Journée Dots for Kids, lors de laquelle plus de 70 000 personnes ont fait sonner des cloches pendant une minute, à midi, pour éveiller les consciences à la santé mentale des enfants.

En Nouvelle-Écosse, Bell Aliant était l'un des principaux promoteurs de la journée Halifax Connects, pendant laquelle des citoyens de cette ville, dont de nombreux itinérants ou démunis, ont accès gratuitement à des services qui peuvent améliorer leur vie, comme des soins médicaux, des soins des pieds, des vêtements, un repas chaud et même une coupe de cheveux.

Dans le cadre du programme Sacs à dos pour les enfants, des bénévoles de Bell Aliant ont rempli et distribué 13 000 sacs à dos contenant des fournitures scolaires, afin que des élèves du primaire aient tout le matériel nécessaire à la rentrée. Ce nombre marque une hausse de 20 % par rapport à l'année précédente et porte à 50 000 le nombre total de sacs distribués depuis le début du programme en 2003.



Des bénévoles de Bell Aliant participent au programme Sacs à dos pour les enfants.

Une grande partie de la contribution de Bell Aliant est le fruit du travail de centaines de bénévoles des Pioneers. Collectivement, les Pioneers ont fait 100 000 heures de bénévolat pendant l'année et versé plus de 136 000 \$ en argent à diverses œuvres de bienfaisance du Canada

atlantique. Par exemple, ils ont fabriqué 3 184 oreillers en forme de cœur destinés à des patients qui venaient de subir des chirurgies cardiaques. Les bénévoles des Pioneers ont été très actifs aussi à Terre-Neuve-et-Labrador. En effet, ils se sont associés à la Force constabulaire royale de Terre-Neuve, à la Gendarmerie royale du Canada et à des premiers répondants en cas d'urgence pour financer des cours de premiers soins en santé mentale des jeunes.

SOUTIEN DES COMMUNAUTÉS DU NORD

Outre notre engagement à verser 1 million \$ pour appuyer des initiatives en santé mentale dans le nord du Canada dans le cadre de Bell Cause pour la cause, nous avons pris d'autres mesures pour enrichir la vie des communautés de ces régions, par l'intermédiaire de notre filiale Northwestel, qui a formé plus de 200 partenariats partout dans le Nord dans quatre domaines : santé et mieux-être mentaux, arts et culture, communautés et culture autochtones, et initiatives pour les jeunes.

Santé et mieux-être mentaux

En plus d'appuyer le Grand Tour de Clara, nous avons apporté notre soutien à des projets tels que la ligne d'aide Kamatsiaqtut au Nunavut, une ligne d'écoute téléphonique au Yukon, l'émission communautaire « Yukon State of Mind », l'initiative en santé mentale de la Stanton Territorial Hospital Foundation et le message de guérison de Theoren Fleury au Yukon.

Arts et culture

Northwestel a continué d'investir dans des programmes et des organisations qui s'efforcent de promouvoir l'expression de la culture du nord dans les arts. En 2014, nous avons appuyé des initiatives telles que le concours de dessin pour la couverture de l'annuaire téléphonique, le festival des arts du Nunavut, la Yukon Arts Centre's Lovers Series et le Alianait Arts Festival.

Communautés et culture autochtones

Afin d'encourager la richesse et le rayonnement de la culture autochtone du Nord canadien, nous appuyons divers programmes, entre autres les célébrations entourant la Journée nationale des Autochtones, la rencontre des leaders de demain au Yukon et les cérémonies de remise de diplômes aux étudiants des Premières Nations.

Initiatives pour les jeunes

Comme les jeunes sont indispensables au développement du Nord canadien, nous offrons un soutien continu à des organisations telles que le Beaufort Delta Education Council, le Collège Aurora, le Northwest Territories Literacy Council, la bibliothèque publique de Fort Nelson, les Jeux olympiques spéciaux du Yukon et Sports North.

ASSURER LE SERVICE PENDANT DES INCENDIES

Pendant l'été 2014, 2,8 millions d'hectares de régions boisées, l'équivalent d'une zone à peine plus petite que l'île de Vancouver, ont été dévastés par 352 incendies. La fumée a causé la fermeture de routes, et les incendies risquaient de détruire l'équipement réseau de Northwestel et de priver des centaines de communautés de leur service téléphonique.

Les techniciens ont donc travaillé jour et nuit pour assurer le maintien des services de l'entreprise.

« Nous devons éviter que notre équipement brûle ou fonde, a dit Bob O'Toole, gestionnaire, services extérieurs, dont l'équipe a débroussaillé des centaines de kilomètres de lignes optiques enfouies ou aériennes dans les Territoires du Nord-Ouest pour assurer le maintien du service aux communautés de South Slave. À un certain moment, il a fallu emprunter un camion d'incendie à Hay River pour éteindre des feux au-dessus de nos lignes enfouies. »

L'entreprise avait tiré des leçons des événements survenus l'été précédent.

« L'an dernier, nous avons constaté que le feu peut non seulement détruire des équipements à l'air libre, mais aussi devenir assez intense pour faire fondre des câbles de fibre optique enfouis à 60 centimètres dans le sol, a ajouté Paul Gillard, directeur, centre de soutien à l'exploitation de Northwestel. Nous avons vu une zone située près de notre installation hertzienne de Morrisey être privée de service parce que la fibre enfouie à cet endroit avait fondu. Cette année, nous étions prêts. »

En plus de déverser des milliers de litres d'eau sur un grand nombre de zones de feu, Northwestel a enrobé ses points d'accès optiques d'un produit ignifugeant avant de les enfouir sur des centaines de kilomètres le long de la route 3. « Nous sommes fiers d'affirmer que nous avons alors pris la bonne décision, a précisé Paul Gillard. Cette année, pendant la période des incendies de forêt, nous avons connu un seul dérangement causé par le feu, soit une courte interruption de service à Kakisa. »



Environnement

Notre détermination à réduire au minimum notre empreinte carbone et à protéger l'environnement dans chaque aspect de nos activités reflète les valeurs de l'entreprise et de ses employés.

44

Total d'immeubles
de Bell certifiés
BOMA BEST

Nous avons évité
l'émission de près de

43,5 kt

d'équivalent
CO₂ depuis 2008

ENVIRONNEMENT

ENGAGEMENT ENVERS LE LEADERSHIP EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

Un profond engagement à l'égard de la protection de l'environnement est au cœur de notre vision du développement durable et est conforme à notre impératif stratégique visant à établir une structure de coûts concurrentielle. Notre détermination à réduire notre empreinte carbone et à protéger l'environnement dans chacune de nos activités est un élément tout aussi important et est conforme aux valeurs de notre entreprise et de nos employés, ainsi qu'aux attentes de nos clients, des investisseurs et du public en général.

Réduction des émissions de carbone

Les membres de l'équipe Bell économisent l'énergie et réduisent les émissions de gaz à effet de serre en diminuant autant que possible 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.

Bell a compris depuis longtemps que l'utilisation de ses produits et services contribue 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 de réduction des émissions de carbone nous aident à diminuer notre consommation de carburant et d'électricité, et soutiennent également l'un de nos impératifs stratégiques : établir une structure de coûts concurrentielle. Ainsi, nos initiatives de réduction des émissions de carbone ont un impact positif tangible sur les résultats de Bell.

Nous souscrivons aux conclusions de la [Global eSustainability Initiative](#) (GeSI, dont Bell est membre actif), publiées dans le [rapport SMARTer 2030](#) en juin 2015. Dans son étude, la GeSI a évalué qu'un déploiement généralisé des technologies de l'information et des communications (TIC) permettrait d'économiser jusqu'à 10 fois les émissions de carbone dans le secteur des TIC lui-même.

Il existe un consensus scientifique 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. Nos infrastructures et installations vitales



doivent fournir un environnement uniforme et fiable pour l'exploitation de nos réseaux et de notre infrastructure TI, et offrir un milieu de travail convenable à nos employés. Nos activités d'exploitation sont tributaires de la façon dont nous protégeons nos réseaux et nos autres infrastructures et installations contre les catastrophes naturelles, y compris les tremblements de terre et les événements météorologiques violents, comme les tempêtes de verglas, de neige ou de vent, les inondations, 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.

Dans une perspective à long terme, nous sommes fermement résolus à poursuivre le développement de solutions TIC réduisant les émissions de carbone. 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. À cette fin, nous

devons 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. Elle surveille les projets de lois, de politiques et de règlement actuels ou à venir sur les changements climatiques qui pourraient affecter l'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.

En 2009, nous avons adhéré à 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.



Dans la même veine, nous soutenons les initiatives d'entreprises en démarrage dans le domaine des technologies propres, comme Netlift. Nous avons conclu un contrat avec Netlift en 2014 pour l'utilisation par nos bureaux régionaux de Montréal et d'Ottawa de son service de partage de véhicules. Nos bureaux de Québec seront ajoutés à l'automne 2015. L'outil en ligne, bien qu'il n'en soit qu'à sa version bêta, nous a permis de quintupler notre participation à ce type de services à l'échelle nationale en moins de 12 mois.

En ce qui a trait aux actifs, les risques et les occasions liés à nos immeubles, nos réseaux et notre parc de véhicules sont évalués par nos équipes 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.

Dans le but de soutenir sa politique relative aux changements climatiques et d'atteindre ses objectifs absolus 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.

Nous obtenons également des résultats concrets en harmonisant des mesures incitatives à nos objectifs environnementaux. Par exemple, en 2014, nous avons économisé 40,26 GWh d'électricité, soit 4 500 tonnes d'équivalent CO₂, dans nos immeubles, nos centres de données et nos réseaux.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES)

En tant qu'entreprise citoyenne responsable, Bell accorde une grande importance à sa responsabilité de contrôler ses émissions de gaz à effet de serre.

ÉMISSIONS

(kilotonnes d'équivalent CO₂)

	2014	2013	2011 ¹
Portée 1	140,16	144,04	137,86
Portée 2	262,30	247,66	235,34
Portée 3	9,52	9,91	10,59
Total	411,98	401,61	383,79

¹ Pour maintenir la comparabilité des données et des tendances de rendement, les données relatives à la consommation d'énergie et à l'empreinte carbone pour l'année de base 2011 et pour 2013 ont été rajustées par rapport aux données auparavant présentées, afin de refléter les activités de Bell Aliant et de Bell Astral au moyen de données par site ainsi que des modifications mineures découlant d'un meilleur relevé de certaines données. Les données de 2012 ne sont pas incluses, car nous présentons l'information pour l'année de base et les deux années les plus récentes, selon la pratique suivie dans nos rapports financiers.

Le modèle d'affaires d'une entreprise a un effet direct sur la quantité de GES que cette entreprise émet et sur la façon dont ces gaz sont évalués et classés. En général, plus l'entreprise est intégrée verticalement, plus son potentiel de production de GES est élevé.

Bell en est un bon exemple. Pour assurer la qualité des services offerts à nos clients, maintenir un contrôle direct sur notre exploitation et favoriser une continuité qui procure des emplois sûrs et un potentiel de développement de carrière, nous avons réintégré verticalement bon nombre de fonctions qui, souvent, sont confiées en sous-traitance par les entreprises de notre industrie. Par exemple, notre exploitation mise sur des techniciens d'installation (Bell Solutions techniques) et de construction (Expertech), qui dépendent d'un parc de véhicules pour pouvoir se rendre aux sites des clients et des travaux. Ces activités accroissent nos émissions de GES de portée 1 (émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell) comparativement à toute entreprise de télécommunications concurrente qui confie ces activités en sous-traitance.

En outre, parce que nous nous sommes diversifiés plus résolument – en radiodiffusion et dans d'autres secteurs par l'entremise de Bell Média et d'Astral Affichage – afin d'assurer une croissance viable de l'entreprise, nous avons accru notre consommation d'énergie. Cela se reflète dans nos émissions de GES de portée 2 (émissions indirectes associées à la consommation d'énergie achetée – électricité, chaleur, vapeur et refroidissement).

Comparée à 2013, l'empreinte carbone de Bell s'est accrue de 10 kilotonnes en 2014. En ce qui a trait aux émissions de portée 1 (émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell), nous avons accru de 9 % la taille de notre parc de véhicules. Cependant, nous avons diminué la quantité de réfrigérant libérée dans l'atmosphère en 2014. Cela nous a permis de réduire nos émissions de carbone de portée 1.

La plus grande partie de l'augmentation en 2014 par rapport à 2013 est attribuable aux émissions de portée 2 (émissions indirectes de GES associées à la consommation d'énergie achetée – électricité, chaleur, vapeur et

refroidissement). La croissance de nos entreprises au cours des dernières années, et plus particulièrement l'expansion de nos activités dans les services sur fil et sans fil, a eu une forte incidence sur notre consommation d'électricité. Nous avons réduit de 4 % nos émissions de portée 3 (émissions de GES liées aux déplacements d'affaires du personnel de Bell) par l'application de politiques d'entreprise et de mécanismes de contrôle qui limitent les déplacements et incitent nos employés à tirer parti de nos services de téléconférence et de vidéoconférence.

Malgré l'augmentation des émissions de GES en termes absolus, l'indicateur d'intensité financière diminue d'année en année depuis 2011 grâce à la croissance de nos services sur fil et sans fil.

Bien que notre empreinte carbone s'accroisse, nous aidons les entreprises à réduire leurs besoins énergétiques, à diminuer leurs émissions et à hausser 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 (MàM). Les services MàM sont généralement utilisés pour 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 plus de détails concernant l'effet des solutions de TIC sur la réduction des émissions de carbone, veuillez consulter le rapport [SMARTer 2030](#).

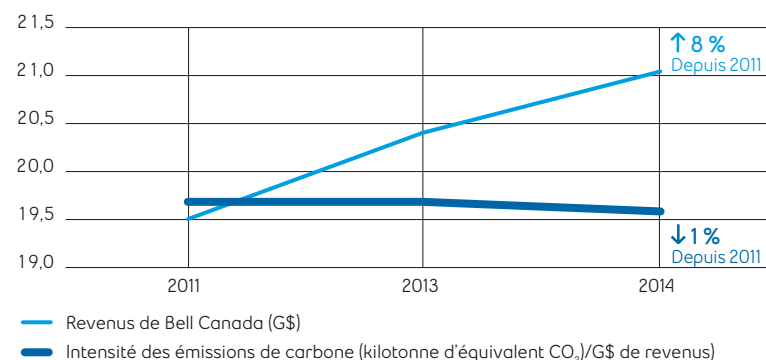
Effet de l'expansion des services sur fil

La croissance des services sur fil a augmenté notre consommation d'électricité en 2014. Par exemple, nous avons porté à 479 430 le nombre d'abonnés aux services Bell Télé Fibe, une augmentation de 46,1 %, et avons étendu la zone de couverture du réseau Bell Télé Fibe, qui englobe maintenant six millions de foyers. De plus, nos réseaux comprennent le plus large éventail de centres d'hébergement de données au pays. Ces centres de données hébergent des services pour les plus importantes organisations du pays, tels les services d'hébergement gérés et d'informatique en nuage, et des outils de collaboration à distance de Bell comme la vidéoconférence et la téléconférence, qui gagnent en popularité. Bien que ces centres de données augmentent les besoins énergétiques de Bell, ils permettent aux clients de l'entreprise de réduire leur propre consommation d'énergie.

Effet de l'expansion des services sans fil

L'expansion des services sans fil a également fait croître notre consommation d'électricité en 2014. Nous étendons et améliorons constamment nos réseaux mobiles afin de desservir un plus grand nombre de clients et de combler la demande croissante de bande passante. Cet accroissement de la demande est attribuable à la multiplication des téléphones intelligents, qui permettent aux utilisateurs de naviguer sur Internet, de regarder la télévision et de participer aux réseaux sociaux à l'aide des services mobiles.

INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE GES



Voici quelques-unes de nos réalisations en 2014 :

- Nous avons obtenu 35 % du total brut et 46 % du total net des nouvelles activations de services postpayés des trois plus importants fournisseurs de services sans fil au Canada
- Nous avons accru notre clientèle d'utilisateurs de téléphones intelligents, qui atteignait 76 % à la fin de 2014, comparativement à 73 % à la fin de 2013
- Nous avons poursuivi l'expansion rapide de notre technologie de réseau sans fil 4G LTE, qui rejoint 86 % de la population canadienne d'un océan à l'autre.

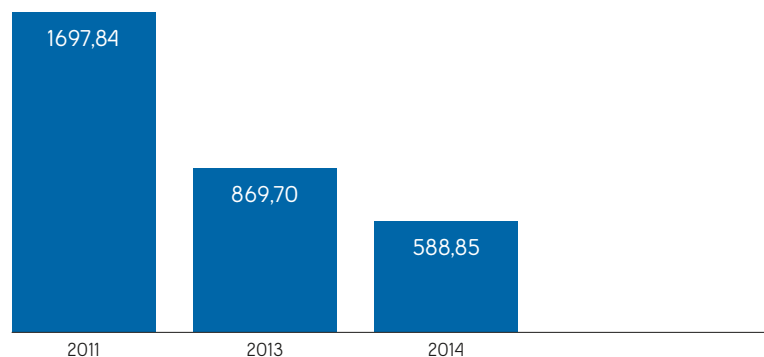
Nous estimons que 51 %¹ des 1 782 773 727 kWh d'électricité consommés en 2014 provenaient de sources renouvelables, p. ex. l'hydroélectricité (proportion de 95 % du total renouvelable), l'énergie éolienne, l'énergie marémotrice et l'énergie solaire.

L'ambitieux objectif d'économie d'énergie de Bell

À titre de chef de file reconnu en matière d'environnement, Bell s'est fixé l'objectif ambitieux de réduire ses émissions de GES de 149 kilotonnes, c.-à-d. de les ramener à 50 % du niveau de 2003, d'ici la fin de 2020. En 2014, reconnaissant qu'une série de fusions et d'acquisitions ont transformé notre entreprise, nous avons décidé qu'il serait approprié de redéfinir notre objectif. Compte tenu de la récente privatisation de Bell Aliant à la fin de 2014, nous devons prolonger la phase de redéfinition jusqu'en 2017 pour nous permettre d'établir une cible significative et accessible de réduction des émissions de carbone pour l'ensemble de BCE.

Consciente de la nécessité d'établir entre-temps des cibles et des échéances, et d'avoir une appréciation utile de notre empreinte carbone, Bell a mis au point un nouvel indicateur d'intensité – l'intensité de consommation d'énergie (ICE)² – qui montre une réduction considérable de la consommation d'électricité par unité d'utilisation du réseau. En 2014 seulement, Bell a réduit de 32 % l'ICE comparativement à 2013.

ICE DE BELL³ (MWh/Po)



En outre, Bell collabore avec le CDP et les différents partenaires de l'organisme, tels le WRI, le WWF, Point 380 et McKinsey & Co., à la mise au point d'une nouvelle approche d'établissement d'objectifs de réduction reposant sur une méthodologie scientifique. Cette méthodologie vise à limiter l'augmentation de la température à l'échelle planétaire à 2 °C au-dessus du niveau précédant l'ère industrielle. Nous utiliserons cette méthodologie comme base pour déterminer comment de tels objectifs pourraient être atteints dans l'exploitation de Bell.

Quelle que soit la façon dont nous définissons notre cible suprême, le programme d'économie d'énergie de Bell est un facteur important dans l'atteinte de nos objectifs. Le programme est axé sur trois domaines : nos installations, notre parc de véhicules et l'utilisation de la technologie pour limiter les déplacements d'affaires. Il accroît aussi notre compétitivité sur le plan des coûts en contrebalançant l'augmentation des coûts énergétiques.

Même sur la base de notre objectif original de réduction des GES, nous avons accompli d'importants progrès. Depuis 2008, l'équipe Bell a évité l'émission de près de 43,5 kilotonnes d'équivalent CO₂ et économisé plus de 50 millions \$ en diminuant la consommation d'électricité des installations de Bell, en améliorant le rendement énergétique des véhicules et en utilisant le téléphone et les outils de conférence vidéo et Web pour réduire les déplacements d'affaires. Le tableau ci-dessous indique les économies cumulatives réalisées dans les trois domaines visés.

ÉCONOMIES 2008-2014

	ÉLECTRICITÉ	CARBURANT	DÉPLACEMENTS
Énergie	247,46 GWh	4,83 millions de litres	s.o.
Coûts	24,29 M\$	5,17 M\$	21,2 M\$
Équivalent CO ₂	27,50 kilotonnes	11,4 kilotonnes	4,66 kilotonnes
Soit l'équivalent de	l'électricité nécessaire pour alimenter 24 746 foyers pendant un an	l'essence nécessaire pour 87 800 pleins d'essence pour automobiles intermédiaires	l'essence nécessaire pour 7 247 vols en avion d'un bout à l'autre du Canada

1 Selon les données de 2012 relatives à l'électricité au Canada (sommaire et tableaux d'intensité) du Rapport d'inventaire national 1990-2013, publié le 17 avril 2015 sur le site Web de la [Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques](#).

2 Intensité de consommation d'énergie (ICE) : électricité consommée (MWh) divisée par l'utilisation du réseau (Pétaoctets). L'utilisation du réseau comprend le service Internet de gros, le service Internet spécialisé d'affaires, et le réseau privé virtuel (RPV), la télé IP et l'interconnexion de réseaux. Les données ne tiennent pas compte de la consommation d'électricité et de l'utilisation du réseau de Bell Aliant dans la région Atlantique. De plus, comme la méthode de collecte de données sur l'utilisation du réseau varie d'un télécommunicateur à un autre, l'ICE ne peut servir de mesure pour comparer directement le rendement d'un télécommunicateur.

3 Exclut les activités de Bell Aliant dans les provinces de l'Atlantique.

Économies d'électricité

FONCTION	RÉALISATIONS DE 2014 ET OBJECTIFS POUR 2015	ÉCONOMIES EN 2014 \$	ÉNERGIE GWh
Immeubles	<p>Faits saillants et principales initiatives en 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refroidissement naturel : modification de 93 systèmes pour réduire la nécessité d'un refroidissement mécanique (réduction de 3,9 GWh, soit une économie de 391 000 \$) • Amélioration de l'éclairage : exécution de 560 conversions à l'éclairage DEL; cela réduit la pollution lumineuse et permet en outre de réduire les coûts (230 000 \$ ou 2,1 GWh) • Remise en état de systèmes : remise en état de 30 systèmes électromécaniques afin de s'assurer qu'ils sont optimisés pour l'utilisation actuelle des immeubles (économies de 165 000 \$ ou 1,8 GWh) • Réglage, étalonnage, ordonnancement et séquences d'opérations : les groupes d'exploitation ont réalisé 150 interventions pour améliorer l'efficacité de l'équipement et réduire la consommation d'énergie des immeubles (économies de 406 000 \$ ou 3,7 GWh) • Subventions de sociétés de services publics provinciales (583 000 \$). <p>Objectifs pour 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Étoffer les initiatives en cours pour réduire la consommation d'électricité dans les immeubles, les réseaux, les sites cellulaires de Bell Mobilité et les centres de données • Ajouter Bell Média et Bell Aliant au champ d'action du Conseil de l'énergie afin de générer des réductions additionnelles de consommation d'énergie et de coûts. 	3 976 000 \$	30,01
Réseau (Charge de courant continu des services sur fil et sans fil)	<p>Réalisations en 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modernisation de l'équipement d'alimentation électrique dans 63 sites, permettant une réduction récurrente des coûts d'exploitation annuels de 2,7 millions de kWh • Retrait ou mise hors tension d'équipement désuet dans 66 sites, permettant une réduction récurrente des coûts d'exploitation annuels de 1,7 million de kWh. <p>Objectifs pour 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le programme de modernisation des redresseurs • Étendre les programmes de mise hors tension d'équipement réseau désuet, y compris les programmes d'autosuffisance. 	485 000 \$	4,45
Centres de données – TI (Charge d'alimentation sans coupure)	<p>Réalisations en 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrait de l'équivalent de 1 285 dispositifs par le regroupement, l'optimisation et la virtualisation des serveurs • Par le regroupement et la virtualisation, optimisation de 58 % des serveurs physiques (le niveau était de 50 % à la fin de 2013). Transformation de 30 % des serveurs en machines virtuelles et mise hors service d'une tranche supplémentaire de 20 % des serveurs. <p>Objectif pour 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atteindre un niveau de virtualisation de 68 %. 	646 000 \$	5,12
Consommation électrique du réseau de Bell Mobilité	<p>Réalisations en 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Économie de 88 000 \$ et réduction de la consommation de 0,67 GWh par des gains d'efficacité liés aux programmes de refroidissement naturel des abris et en profitant d'incitatifs au remplacement de l'éclairage et de la peinture de sécurité aéronautique sur les tours de Bell Mobilité. <p>Objectif pour 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les programmes de refroidissement naturel des abris. 	88 000 \$	0,67
Total :		5 195 000 \$	40,25



À la suite d'essais fructueux en 2013, nous avons installé en 2014 quatre ensembles de panneaux photovoltaïques de 15 kW dans des sites accessibles par hélicoptère à Courageous Lake, MacKay Lake, McEvoy Lake et Weasel Lake.

Bell favorise l'innovation et l'entrepreneuriat par sa participation à des grappes de technologies propres, telles qu'Écotech Québec, qui visent l'accélération du développement de technologies propres. Par ces partenariats, Bell souhaite soutenir l'innovation locale et créer des liens avec des entrepreneurs en technologies propres afin d'améliorer notre performance sur le plan environnemental. Au sein de ces organisations, Bell donne 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 GES, par l'utilisation des services suivants dans ses propres activités :

- Virtualisation et informatique en nuage afin d'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 communication 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 qui réduisent les besoins de déplacements
- Réseaux sociaux pour faciliter le covoiturage et le partage de véhicules
- Produits virtuels (livres, journaux et magazines) et transactions électroniques.

En 2013, Bell et Écotech Québec ont organisé des séances Inno+, au cours desquelles plus de 10 entreprises ont présenté des projets mettant en relief une technologie novatrice pouvant aider Bell à accroître son efficacité énergétique. Résultat : Bell travaille actuellement avec Carnot, une pionnière du 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 de réduire considérablement l'empreinte environnementale de Bell. En 2014, Bell a mené dans l'un de ses centres de données un projet pilote fort prometteur : le système peut accroître le refroidissement naturel par une marge pouvant atteindre 10 degrés Celsius, soit 5 degrés de plus que prévu. En maximisant le refroidissement naturel par l'application du principe de thermosiphon, qui utilise l'air extérieur pour refroidir le gaz réfrigérant (CO₂), on peut refroidir l'équipement sans faire appel aux compresseurs (la principale source de consommation d'électricité) pendant plus de 150 jours par année.

NOTRE PARC DE VÉHICULES

À la fin de 2014, Bell avait installé des composants télématiques dans plus de 11 700 de ses véhicules. Cette technologie fournit des données essentielles sur la localisation des véhicules et le fonctionnement de leur moteur, ce qui accroît la productivité des techniciens d'entretien. Les plus récents modules télématiques peuvent détecter la marche au ralenti des moteurs, les accélérations brusques et les vitesses excessives, qui nuisent à l'économie de carburant, ce qui offre des occasions d'inculquer aux employés des habitudes de conduite plus sécuritaires et plus respectueuses de l'environnement.

Remplacement

Notre programme prévoit le déploiement continu de véhicules offrant un meilleur rendement énergétique. En 2014, nous avons remplacé 634 véhicules plus anciens par de nouveaux modèles plus éconergétiques. Cela comprend le remplacement de 52 minifourgonnettes Dodge Caravan 2007 par des modèles 2014. Nous estimons que les technologies améliorées du moteur et de la transmission de ces nouveaux véhicules permettent une économie de 17 % de la consommation, qui passe de 14,5 à 12 litres aux 100 km par rapport à l'ancien modèle.

Consommation de carburant

En 2014, Bell a augmenté sa consommation de carburant de 1,5 % comparativement à 2013, ce qui représente 486 000 litres de carburant de plus. Cet accroissement est partiellement attribuable aux véhicules que Bell a intégrés à son parc à la suite de l'acquisition d'Astral et à l'ajout de 348 véhicules pour faciliter le déploiement de Télé Fibe en réponse à la croissance du service. De plus, un hiver rigoureux a réduit de 4,5 % l'efficacité énergétique de nos véhicules en janvier et en février, comparativement à la même période en 2013. Toutefois, notre efficacité énergétique globale s'est partiellement rétablie au cours de l'année, affichant en fin d'année une diminution de 1,08 % par rapport à 2013. La consommation moyenne globale de carburant s'est accrue en 2014 comparativement à 2013, passant de 17,73 à 17,92 litres aux 100 km.

En octobre 2014, nous avons déployé à l'échelle de l'entreprise notre politique formelle sur la marche au ralenti des moteurs.

Essais de véhicules hybrides ou électriques

En 2014, Bell a poursuivi l'essai d'un véhicule hybride rechargeable (Ford C-Max Energi), et a aussi mis à l'essai un véhicule hybride ordinaire (Ford C-Max), avec sept véhicules en Ontario et six au Québec. En 2015, nous analyserons la consommation d'énergie de ces véhicules et la comparerons à la consommation de carburant de notre voiture standard, la Ford Focus. Cette analyse déterminera la capacité des véhicules électriques et hybrides de combler les besoins liés aux types de travaux que nous accomplissons, tout en minimisant nos impacts environnementaux.

Prototypes

Nous mettons aussi à l'essai des modèles de minifourgonnettes plus éconergétiques (Ford Transit Connect et Ram ProMaster City), de même que des modèles de fourgonnettes offrant une consommation d'essence moins élevée, la Ford Transit et la Ram ProMaster. Ces véhicules remplaceront les fourgonnettes Dodge Grand Caravan et Ram Cargo Van CV ainsi que d'anciens modèles de fourgonnettes Ford Econoline.



TECHNOLOGIES DE COMMUNICATIONS

Virtualisation

La virtualisation est une approche systématique visant à limiter l'empreinte carbone de nos centres de données en optimisant l'utilisation de l'espace, de l'énergie et des sources de refroidissement par le regroupement de serveurs et des capacités de stockage. En 2014, nous avons retiré l'équivalent de 1 285 dispositifs dans le cadre de ce programme.

Par le regroupement et la virtualisation, nous avons optimisé 58 % de nos serveurs physiques (le niveau était de 50 % à la fin de 2013). Nous avons aussi transformé 30 % des serveurs en machines virtuelles et mis hors service une tranche supplémentaire de 20 % des serveurs. Cela a réduit nos besoins en immobilisations et nous a permis d'économiser environ 5 120 000 kWh – assez d'énergie pour chauffer 5 120 foyers pendant un an. La virtualisation nous a aussi permis de réduire de 569 tonnes nos émissions de GES.

Solutions de conférence

Les solutions d'audioconférence et de vidéoconférence 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. Ces solutions, plus particulièrement les services d'audioconférence, offrent aussi des avantages considérables sur le plan de la continuité des activités, en permettant aux membres des équipes de travailler de n'importe où si un incident imprévu les empêche de se rendre à leur lieu de travail.

Bell a déployé 1 273 points d'extrémité VidéoZone spécialisés dans ses bureaux, de Vancouver à St. John's.

La vidéoconférence est un outil dont la popularité connaît une croissance rapide : on l'utilise onze fois plus fréquemment maintenant qu'il y a sept ans à peine. En 2014, les membres de l'équipe Bell ont tenu 151 906 conférences VidéoZone, soit 17 % de plus que l'année précédente. Si on pose l'hypothèse qu'une vidéoconférence sur dix génère des économies de 750 \$ en frais de déplacement, la vidéoconférence, combinée à d'autres facteurs, a permis à Bell d'économiser environ 10 millions \$ en 2014.

Les employés de Bell ont aussi tenu 929 047 conférences AudioZone, une hausse de 7 % par rapport à 2013.

La vidéo-
conférence
nous a permis
d'économiser
environ

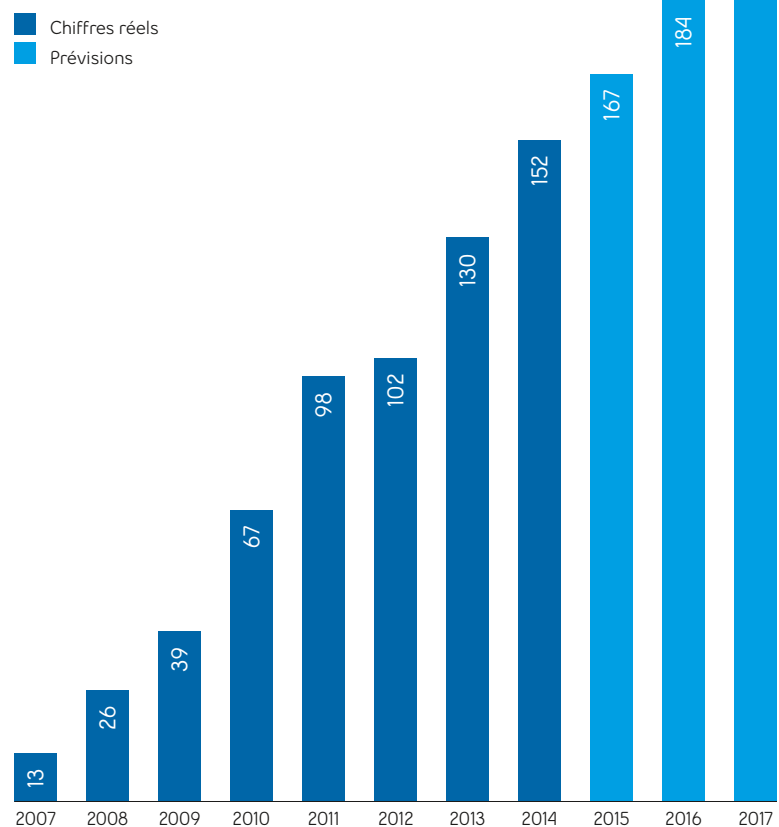
10 M\$
en 2014

Nos clients tirent parti des mêmes technologies pour respecter leurs priorités de protection de l'environnement et de réduction des coûts chaque jour.

L'utilisation des solutions de conférence dépend de la nature variable des déplacements d'affaires, de l'accès à la technologie – dans le cas notamment de la vidéoconférence – et du niveau de compréhension de la technologie par les participants. Nous prévoyons toutefois que ce secteur poursuivra sa croissance, à mesure que les technologies s'intégreront à l'environnement d'affaires quotidien.

CROISSANCE VIDÉOZONE

Nombre d'appels vidéo
(en milliers)

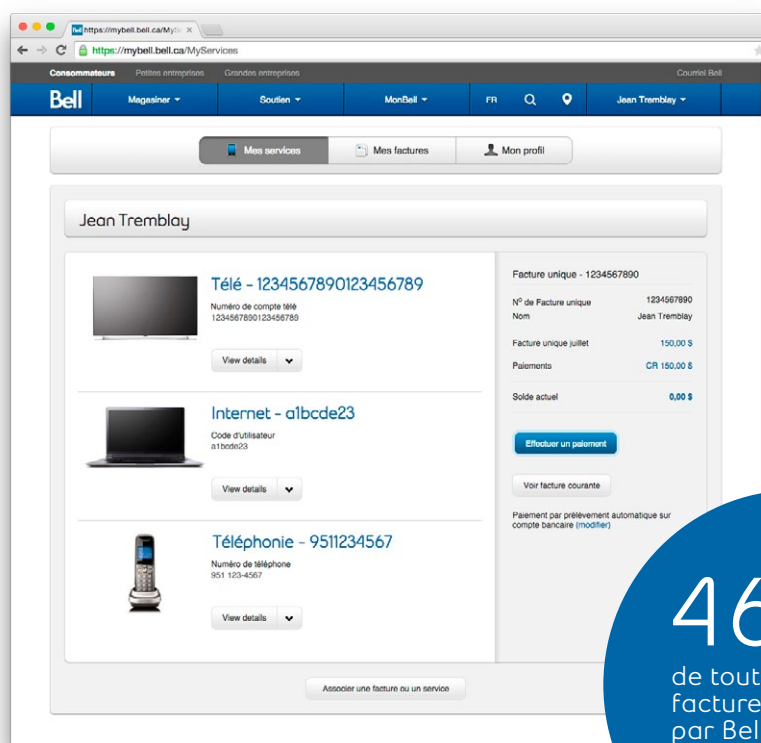


Facturation électronique

En 2014, nous avons continué de tirer parti de la technologie pour réduire notre impact sur l'environnement. Par exemple, 46 % de toutes les factures produites par Bell (en excluant Bell Aliant) ont été produites sous forme électronique. Cela représente une augmentation de sept points de pourcentage comparativement à 2013. Si l'on inclut Bell Aliant, 42 % de toutes les factures de Bell étaient électroniques. Cette réduction de l'utilisation du papier nous a permis de sauver environ 52 000 arbres, qui offrent une capacité de captage potentielle de 6 600 tonnes de CO₂.

Nos autres factures ont été imprimées sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC). Nous continuons de promouvoir la facturation électronique en inscrivant automatiquement nos nouveaux clients à cette forme de facturation et en imposant des frais aux clients qui tiennent toujours à obtenir une facture papier.

En 2015, nous avons pour objectif de faire passer la facturation électronique à 46 % de toutes les factures produites par Bell (y compris Bell Aliant), soit une augmentation de quatre points de pourcentage par rapport à 2014.



46%

de toutes les factures produites par Bell (en excluant Bell Aliant) étaient électroniques

HALOCARBURES

Les halocarbures sont des composés chimiques tels que les chlorofluorocarbures (CFC), les hydrochlorofluorocarbures (HCFC), les hydrofluorocarbures (HFC) et les halons. Les halocarbures sont utilisés dans les systèmes de climatisation, de refroidissement et d'extinction d'incendie. Quand ils sont libérés dans l'atmosphère, ces composés contribuent au réchauffement de la planète. Certains d'entre eux sont des substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO) qui détruisent la couche d'ozone de la stratosphère protégeant la planète des rayons ultraviolets nocifs.

Au Canada, les règlements fédéraux et provinciaux visent le retrait progressif de certains halocarbures (CFC, HCFC et halons). Ils encadrent également la libération et l'élimination de ces substances et leur gestion par de la main-d'œuvre qualifiée.

Au début de 2007, Bell a procédé au retrait des CFC et les a remplacés par des HCFC et des HFC moins dommageables pour l'environnement. Cependant, les HCFC n'ont été mis au point que pour servir d'agents de refroidissement de transition. Ils sont maintenant ciblés à l'échelle internationale, et leur élimination progressive est planifiée au Canada. Plus spécifiquement, la production du HCFC-22 comme agent de refroidissement sera interdite au Canada à compter de 2020. En conséquence, tous les secteurs d'activité de Bell ont préparé un plan de cinq ans pour remplacer le HCFC-22.

Bell, par ailleurs, a procédé au retrait des halons au milieu de 2010. Cependant, par suite de l'acquisition récente d'Astral et d'Ontera, Bell se retrouve de nouveau avec des immeubles dotés de systèmes d'extinction utilisant les halons. En 2015, nous établirons un plan de retrait des halons dans ces installations venant d'Astral et d'Ontera.

D'un océan à l'autre, Bell utilise plus de 11 000 systèmes de climatisation qui, au total, contiennent environ 150 tonnes de fluide frigorigène. En moyenne, ces systèmes sont en service depuis 15 ans. Le R-22 est utilisé comme fluide réfrigérant dans 64 % de ces systèmes.

L'engagement de longue date de Bell à l'égard de la gestion des halocarbures a permis de réaliser de nombreux progrès, notamment les suivants :

- Contribution à la mise au point d'un système de climatisation qui utilise du CO₂ sous pression au lieu des HCFC comme fluide réfrigérant
- Élaboration de lignes directrices pour la mise hors service des systèmes de climatisation/refroidissement et des systèmes d'extinction d'incendie au halon
- Conversion ou remplacement des systèmes de climatisation ou de refroidissement contenant des CFC
- Mise au point dans tous les secteurs d'activité de plans de retrait progressif de l'équipement utilisant des HCFC, conformément aux recommandations gouvernementales et de l'industrie
- Mise en œuvre d'un processus de déclaration en cas de fuite d'halocarbures.

Malgré les activités d'entretien préventif et courant que nous exécutons sur nos systèmes, des fuites d'halocarbures se produisent inévitablement à la suite de défauts mécaniques et de bris d'équipement. En 2014, le nombre de fuites d'halocarbures a diminué de 24 % comparativement à 2013. Au total, les fuites ont libéré 5 207 kg d'halocarbures, soit 30 % de moins que le volume des fuites en 2013. Cela ne représente qu'à peine 3 % des 150 tonnes d'halocarbures que nous utilisons partout au Canada.

Afin de continuer à réduire les fuites et à contrôler tout impact ultérieur, nous faisons des analyses des causes profondes des incidents et des cycles de vie de l'équipement.

	2014	2013
Poids total utilisé (tonnes)	150	143
Nombre de fuites	380	500
Quantité libérée (kg)	5,2	7,5
Proportion du poids en service (%)	3 %	5 %

DÉFINIR DES OBJECTIFS

Notre programme de gestion des halocarbures comporte des objectifs clairs et cohérents :

- Protéger la couche d'ozone
- Réduire au minimum l'utilisation des halocarbures
- Faire l'entretien des systèmes contenant des halocarbures conformément à la réglementation applicable
- Mettre hors service l'équipement utilisant des HCFC dès que possible, selon les attentes des organismes de réglementation gouvernementaux.

GESTION DES DÉCHETS

Diversion des sites d'enfouissement

Le modèle d'affaires d'une entreprise a un effet direct sur la quantité de déchets que cette entreprise produit. En général, plus l'entreprise est intégrée verticalement, plus son potentiel de production de déchets est élevé.

Contrairement à d'autres entreprises de télécommunications, nos activités d'installation et de construction sont des fonctions intégrées, de sorte que nous gérons nous-mêmes les déchets de nos réseaux. Recourir à des sous-traitants pour ces fonctions nous permettrait de réduire notre proportion de déchets dirigés aux sites d'enfouissement, mais nous priverait d'un contrôle direct sur des fonctions qui influent directement sur le service à la clientèle et l'exploitation.

Dans le but de minimiser la quantité de déchets qu'elle expédie dans les sites d'enfouissement, Bell a mis sur pied plusieurs programmes 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.

Tout projet de déménagement ou de rénovation de locaux d'entreprise génère du matériel en surplus – mobilier, appareils électriques, ordinateurs, œuvres d'art et fournitures – qui pourrait être mis au rebut. En Amérique du Nord, ces activités engendrent chaque année des millions de tonnes de rebuts qui vont encombrer les sites d'enfouissement. En plus de contribuer à l'émission de gaz à effet de serre, cette pratique rend inaccessibles des ressources potentiellement utiles et qui présentent donc de la valeur.

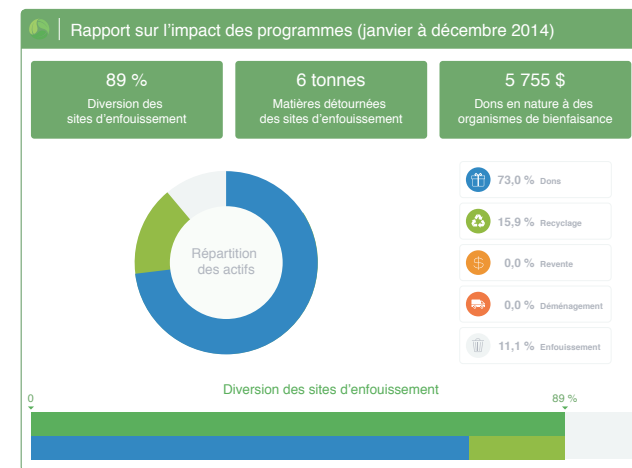
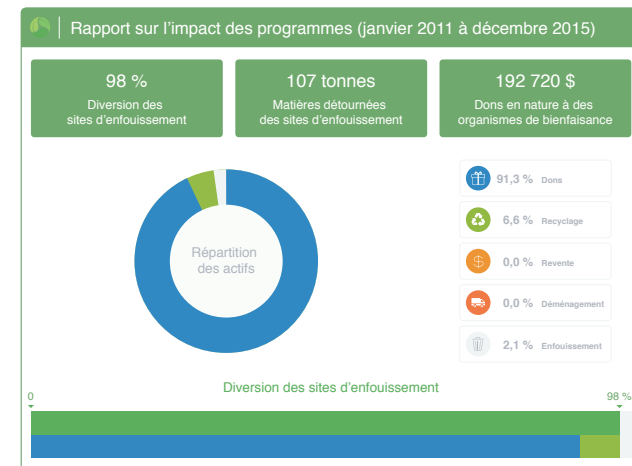
La société Green Standards se spécialise dans la redistribution responsable et rentable de biens durables en surplus ou désuets, y compris le mobilier, les appareils d'éclairage et les fournitures de bureau ainsi que le matériel TI. Bell travaille en partenariat avec Green Standards pour revendre et recycler du matériel et faire des dons à des organismes de bienfaisance dans le but de minimiser la quantité de mobilier de bureau en surplus mise au rebut et de maximiser les avantages pour la communauté. Bell et Green Standards ont exécuté 11 projets conjoints depuis 2011.



En 2014, Green Standards et Bell ont évité l'enfouissement de 89 % (5,4 tonnes) du mobilier de bureau en surplus. Des dons ont été faits à la Pearson Educational Foundation, à l'Integra Foundation et au magasin d'articles d'occasion de l'Armée du Salut à Mississauga.



Depuis les débuts de ce partenariat, en 2011, Bell a évité l'enfouissement de 98 % de ses surplus de mobilier de bureau, soit 97 tonnes de matériel au total. La valeur cumulative totale des dons en nature atteint 192 720 \$.



1 tonne = 2 000 lb

1 tonne métrique = 2 204 lb

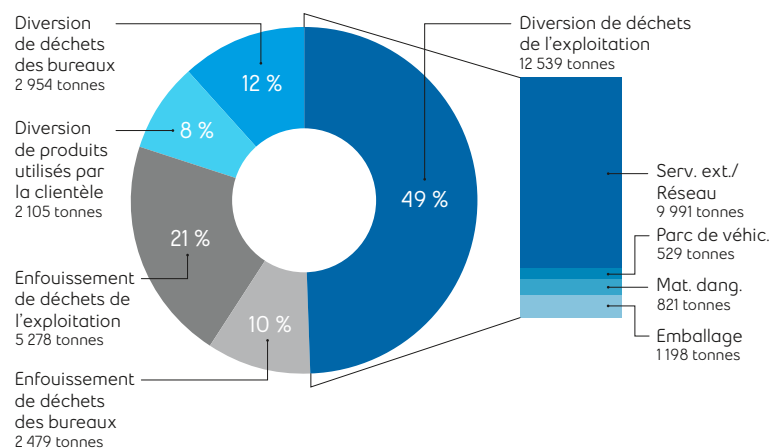
Il y a trois décennies, nous avons mis sur pied un programme visant à réutiliser et recycler notre équipement réseau, y compris les câbles de télécommunications, les terminaux, les poteaux, les tourets de câble et les palettes en bois. Nous dotons maintenant tous nos centres de travail de bacs de recyclage dans lesquels les matériaux sont accumulés, puis expédiés directement à nos partenaires de recyclage. En 2014, les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 70 % de tous les déchets générés par Bell. Nous avons évité l'enfouissement de 70 % de ces déchets. Nos immeubles administratifs ont produit 22 % de la totalité de nos déchets en 2014. Nous avons détourné 54 % de ces matières des sites d'enfouissement.

En 2014, nous avons porté notre taux de diversion global à 69,4 %, une augmentation de 0,8 point de pourcentage. Nous avons pu réduire la proportion de déchets expédiés dans des sites d'enfouissement sous l'effet de l'expansion de nos services, des efforts de tri des déchets de nos employés dans les immeubles administratifs et du nombre de produits de la clientèle que nous avons pu récupérer. Nous avons noté une légère hausse de la proportion de l'enfouissement dans le cas de l'exploitation, surtout attribuable à l'augmentation de l'utilisation de câbles optiques, qui ne peuvent être recyclés ni réutilisés à l'heure actuelle. Lorsque nous avons défini notre objectif d'éviter l'enfouissement de 75 % de nos déchets d'ici 2016, nous avons tenu compte du nombre et du type d'activités réseau. La récupération dépend toutefois de la génération de déchets, elle-même tributaire du nombre de projets que nous exécutons dans l'année. Même si nous sommes conscients qu'il est préférable de produire moins de déchets, nous reconnaissons aussi que le type de déchets que nous générons a un impact sur la diversion. Pour cette raison, nous recherchons des partenaires pour explorer des méthodes de diversion des câbles optiques.

Notre objectif général pour 2015 est de rehausser la sensibilisation dans chacune des fonctions qui génère des matières résiduelles. Nous allons aussi analyser notre programme de récupération de l'exploitation afin de repérer des occasions d'améliorer l'efficacité et de faciliter le tri des déchets par les employés. En ce qui a trait aux bureaux, nous allons améliorer les services de recyclage et de compostage dans cinq de nos principaux immeubles administratifs afin de réduire encore les quantités de déchets destinés à l'enfouissement.

RÉSULTATS PAR FONCTION (TONNES)

Taux de diversion en 2014 : 69,4 %



FONCTION	BELL 2014 ¹			BELL 2013 ²		
	RECYCLAGE ET DIVERSION (TONNES MÉTRIQUES)	ENFOUISSEMENT (TONNES MÉTRIQUES)	TAUX DE DIVERSION %	RECYCLAGE ET DIVERSION (TONNES MÉTRIQUES)	ENFOUISSEMENT (TONNES MÉTRIQUES)	TAUX DE DIVERSION %
Bureaux	2 954	2 479	54,0 %	2 906	2 761	51,0 %
Exploitation	12 539	5 278	70,0 %	11 506	4 768	71,0 %
Clientèle	2 105	0	100,0 %	2 030	0	100,0 %
Total	17 599	7 757	69,4 %	16 442	7 529	68,6 %

1 Exclut les activités de Bell Aliant dans les provinces de l'Atlantique.

2 Les données sont rajustées pour inclure Bell Aliant (à l'exclusion des activités dans les provinces de l'Atlantique).

Déchets des bureaux

Il y a six ans, nous avons lancé notre programme Faites le tri, qui incite les employés à trier leurs déchets à des postes centralisés en séparant le papier, le carton, le verre, l'acier, l'aluminium et les matières organiques. À l'heure actuelle, ce programme est offert dans 13 sites où travaillent 65 % des employés de bureau de Bell. En 2015, nous prévoyons déployer le programme dans cinq autres immeubles.

Les programmes de réutilisation et de recyclage de Bell visent également les matières résiduelles telles que les déchets électroniques, les cartouches d'encre et le mobilier de bureau. En 2014, nous avons étendu le programme Zéro déchet à deux immeubles de plus au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest. Nous avons aussi récupéré 2 105 tonnes de produits utilisés par la clientèle en 2014, y compris des récepteurs de télévision, des téléphones mobiles et des accessoires. Pour en savoir plus sur la récupération des produits utilisés par la clientèle, veuillez consulter la section [Gestion écologique des appareils électroniques](#) du présent rapport.

- En 2014, les déchets générés dans les bureaux ont représenté 22 % de tous les déchets produits par Bell
- Nous avons recueilli 5 433 tonnes de matières provenant des activités de bureau, dont 54 % (2 954 tonnes) ont été détournés des sites d'enfouissement, comparativement à 51 % l'année précédente
- Nous avons réutilisé et recyclé 70 tonnes d'ordinateurs et de périphériques, et 8 tonnes de cartouches d'encre
- 7 600 étudiants ont récupéré 17 500 annuaires qu'ils ont détournés de l'enfouissement grâce au programme de recyclage d'annuaires de Northwestel.

Déchets de l'exploitation (Services extérieurs, Services de gestion de parc de véhicules et Réseau)

Bell récupère les matières résiduelles de l'exploitation depuis plus de trois décennies. Les câbles de télécommunications, les terminaux, les poteaux, les tourets de câble, les palettes en bois, les batteries plomb-acide et certaines matières dangereuses provenant des activités des équipes Services extérieurs, Services de gestion de parc de véhicules et Réseau sont réutilisés et recyclés.

En 2014, les déchets de l'exploitation ont représenté 70 % de tous les déchets produits par Bell. Nous avons recueilli 17 817 tonnes de matières résiduelles, dont 12 539 tonnes (70 %) ont été détournées des sites d'enfouissement. Ces déchets se répartissent comme suit :

- Parc de véhicules : 529 tonnes, y compris des pneus, des batteries, de l'huile et des filtres, de l'antigel et des nettoyants. Nous avons évité l'enfouissement de la totalité (100 %) de ces matières.
- Matières dangereuses : 821 tonnes, dont des batteries plomb-acide, des piles alcalines, des lampes fluorescentes, des contenants d'huile, des matières absorbantes et des chiffons contaminés, des contenants de produits en aérosol et d'autres matières sous pression, des peintures, des solvants et des colles. Ces matières sont gérées dans le cadre de programmes locaux ou centralisés et sont détournées de l'enfouissement à 100 %.
- Produits d'emballage d'équipement réseau : 1 198 tonnes de matières, y compris des palettes en bois, des cartons et des emballages en plastique. Ces matières ont été réutilisées ou recyclées à 83 %.
- Matériel de télécommunications : 9 991 tonnes, y compris des câbles, des terminaux, des poteaux et des tourets, dont 68 % sont réutilisés ou recyclés.

Nous fournissons notre appui au Centre de formation en entreprise et récupération (CFER), où des jeunes qui n'ont pas terminé leur secondaire peuvent acquérir de précieuses compétences en récupération et en remise à neuf. Le CFER recueille et trie des matières recyclables issues de 15 de nos centres de travail au Québec.

En 2015, les résultats de l'exploitation de Bell dans les provinces de l'Atlantique seront intégrés aux résultats globaux de l'entreprise. Bell Aliant récupère depuis longtemps les tourets de câble et les batteries plomb-acide. En 2014, elle a récupéré 393 tonnes de matières résiduelles.

Matières résiduelles dangereuses

La loi définit comme des matières dangereuses certaines matières résiduelles qui présentent des risques pour la santé ou l'environnement. Les lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux imposent des règles strictes à la gestion des matières dangereuses, particulièrement lors de leur entreposage, de leur transport ou de leur mise au rebut. Si elles ne sont pas éliminées de la façon appropriée, ces matières peuvent se diffuser dans l'atmosphère ou dans le sol, polluer les eaux souterraines par lessivage et affecter ainsi la qualité des sources d'eau potable.

Bell recueille des matières dangereuses provenant de son exploitation et en assure la gestion conformément aux normes les plus strictes. Certaines matières, dont les batteries, les petites piles étanches, les contenants d'huile, les matières absorbantes et les chiffons contaminés, les contenants de produits en aérosol et d'autres matières sous pression, les peintures, les solvants et les colles, sont recueillies et gérées de façon centralisée. Des bacs spéciaux sont réservés à la collecte de ces matières dangereuses, qui sont expédiées au Site de récupération de matières dangereuses, à Laval, au Québec. Nous y trions et entreposons les matières avant de les retourner aux entrepôts, de les recycler ou de les expédier dans d'autres sites en vue de leur mise au rebut sécuritaire.

Dans certains cas, les matières résiduelles provenant de l'exploitation de Bell sont gérées à l'échelle locale, dans des centres de travail, des centres de commutation et des magasins de Bell. Dans ces cas, le site local traite directement avec les fournisseurs de transport, de recyclage et d'élimination, et s'assure que les matières sont correctement gérées. Les lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux encadrent chaque étape de la gestion locale des matières résiduelles dangereuses.

Dans le but de ramener au minimum son impact environnemental, nous mettons de l'avant une utilisation efficace des produits potentiellement dangereux. Nous réduisons ainsi la production de déchets tout en économisant. De plus, nous réduisons notre impact financier sur l'entreprise en fournissant des produits rentables. Afin d'atteindre cet objectif, Bell a mis en œuvre un processus d'évaluation des nouveaux produits « contrôlés ».

Le groupe Responsabilité d'entreprise et environnement recueille constamment de l'information sur les nouveaux produits qui doivent être intégrés à l'exploitation de l'entreprise et évalue ces produits selon des pratiques d'exploitation exemplaires et les impacts environnementaux.

OBJECTIFS

- Réduire au minimum l'achat de matières dangereuses
- Récupérer toutes les matières dangereuses issues de l'exploitation de Bell
- Réduire au minimum l'enfouissement et l'incinération de matières dangereuses en maximisant la réutilisation, le recyclage et la récupération d'énergie
- S'assurer que les matières dangereuses sont transportées conformément à la réglementation
- Tenir à jour l'ensemble de la documentation requise concernant l'expédition de matières dangereuses
- S'assurer que nous connaissons l'ampleur des stocks de matières dangereuses entreposés dans les centres de récupération et que nous sommes en mesure de communiquer efficacement ces renseignements
- Assurer la gestion appropriée des piles et batteries détenues ou entretenues par Bell et retirées des locaux des clients.

Gestion écologique des appareils électroniques

Bell a mis sur pied des programmes visant à aider ses clients à préserver l'environnement en leur facilitant le recyclage de produits tels que les téléphones mobiles, les modems Bell Internet et les récepteurs Bell Télé. En 2014, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 100 tonnes de matériel électronique.

Bell récupère les téléphones mobiles dans le cadre de deux programmes complémentaires : le Programme d'échange Bell et le programme Le bac Bell. Le programme Le bac Bell, lancé en 2003 et offert dans les magasins Bell et Virgin Mobile de même que chez les détaillants La Source participants, a été le premier programme pancanadien établi par une entreprise pour la collecte de téléphones mobiles en vue de leur réutilisation et leur recyclage. Bell remet les produits nets du programme Le bac Bell à l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), un partenaire de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause. Le Programme d'échange Bell et le programme Le bac Bell ont évité l'enfouissement de près de 250 000 téléphones en 2014, et de plus de 1,6 million de téléphones mobiles et de 115 tonnes de piles et d'accessoires depuis 2003.

PARTENARIAT AVEC UNE ENTREPRISE LOCALE POUR RÉDUIRE LES DÉCHETS ÉLECTRONIQUES

En avril 2014, Bell a conclu un partenariat avec Électrobac, une jeune entreprise montréalaise qui déploie 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 désuets envoyés chaque année dans les sites d'enfouissement. Les bacs intelligents sont 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 de carbone rendue possible grâce aux TIC. Plus précisément, la communication machine à machine (MàM) entre les bacs, et le bureau central élimine la nécessité d'envoyer des véhicules vers les différents points de cueillette pour déterminer si les bacs doivent être vidés, ce qui réduit la consommation de carburant.



De plus, Bell participe aux programmes provinciaux de recyclage d'autres types de produits électroniques, comme les tablettes, les combinés, les téléviseurs et les ordinateurs. Pour en savoir plus sur ces programmes, visitez la page Bell.ca/recyclage. En 2014, Bell a recueilli plus de 700 000 modems et 855 500 récepteurs de télévision.

Les résultats de la récupération sont difficiles à prévoir et à contrôler, car ils dépendent de la volonté des clients de remplacer leurs appareils par des modèles plus récents. La récupération dépend souvent du niveau d'activité économique : durant les périodes de récession, les gens sont moins enclins à renouveler leurs appareils et à s'abonner à de nouveaux forfaits. La récupération est également liée au comportement des clients. Une étude de l'ACTS montre que 40 % des Canadiens rangent leurs anciens appareils lorsqu'ils font l'acquisition de nouveaux téléphones mobiles. Puisque la décision d'un client de retourner un appareil et le moment où il le fait sont indépendants de notre volonté, nous évaluons comment nous pouvons fixer, en matière de récupération, des indicateurs de performance raisonnables et réalisables qui tiennent compte du peu de contrôle que nous avons sur le comportement du public.

ÉLÉMENT	TENDANCE	QUANTITÉ RECUEILLIE 2014	QUANTITÉ RECUEILLIE 2013
Téléphones mobiles	↑	250 000	194 955
Modems	↑	700 000	640 486
Récepteurs télé	↑	855 500	719 406
Piles de téléphones mobiles (tonnes)	↓	1,97	2,62
Toutes les autres piles (tonnes)	s.o.	17,62	s.o.
Accessoires (tonnes)	↓	1,89	3,4
Téléphones à cordon (tonnes)	↓	16,85	17,00

IMMEUBLES DURABLES

Conformément à son engagement à l'égard de l'amélioration continue et à son objectif de maintenir sa position de chef de file sur le plan des pratiques durables, Bell a commencé en 2014 à mettre au point une stratégie immobilière durable qui vise l'ensemble des activités qui peuvent avoir une incidence sur l'environnement.

Dans le cadre de cette stratégie, qui excède la simple conformité aux normes réglementaires, l'obtention de certifications BOMA BEST et LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) pour les immeubles de l'entreprise continue de représenter un facteur clé permettant de s'assurer que tous les impacts environnementaux sont pris en considération. Bell travaille activement à l'évaluation et à l'obtention de certifications environnementales pour ses immeubles. Nous avons obtenu une certification BOMA BEST pour 44 de nos immeubles : 17 au Québec, 22 en Ontario, 3 en Colombie-Britannique et 2 en Alberta. De plus, 11 immeubles de Bell ont reçu les prestigieuses certifications BOMA BEST des niveaux 3 ou 4, et l'un d'eux a reçu le prix BOMA Earth.

Avant 2013, Bell détenait quatre certifications LEED : LEED-NC Certifié (Montréal), LEED-NC Argent (Mississauga), LEED-EB Or (Toronto) et LEED-NC Or pour son centre de données dans la région de Gatineau. Le campus de L'Île-des-Sœurs, à Montréal, est le plus vaste complexe d'entreprise à détenir une certification LEED au Québec. Notre centre de données certifié LEED de Gatineau 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 consommateurs de la région de la capitale nationale. Il se conforme aussi aux normes de sécurité les plus strictes, notamment par des contrôles d'accès biométriques de pointe. Bell prévoit agrandir son centre de données de Gatineau tout en maintenant sa certification LEED-NC Or. Cet agrandissement comprendra l'installation d'un système d'éclairage DEL à contrôle temporel et par détection de mouvement, et d'un système de récupération de l'eau de pluie.

Notre centre de données de Markham, en Ontario, est alimenté par un fournisseur d'électricité local. L'immeuble produit de l'énergie pour l'alimentation d'urgence et de l'eau froide

à une échelle massive et hautement efficace. L'alimentation électrique du centre est également assurée par des panneaux solaires sur le toit de l'immeuble. De plus, le centre redirige l'eau ayant servi à refroidir l'équipement, maintenant devenue chaude, vers la communauté, où elle chauffe des écoles et des centres communautaires situés à proximité.

Au total, 18 236 employés travaillent dans des immeubles certifiés BOMA BEST ou LEED. Cela représente 64 % de l'effectif de Bell¹ travaillant dans des immeubles de bureaux, des centres de commutation et des centres de travail. Globalement, Bell compte 8,7 millions de pieds carrés d'espace certifié, c'est-à-dire 71 % de la superficie des immeubles détenus ou loués par l'entreprise. Cela équivaut à plus de 1 850 terrains de basketball de la NBA. Ou, d'un autre point de vue, nous pourrions remplir chaque jour tous les sièges du Centre Air Canada avec des employés travaillant dans des immeubles respectueux de l'environnement.

Notre objectif pour les quatre prochaines années est de collaborer avec les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles afin de renouveler les certifications et de faire certifier d'autres immeubles détenus ou loués par Bell. Cela nous permettra d'accroître continuellement le nombre d'employés travaillant dans des immeubles certifiés. De plus, nous avons pour objectif d'améliorer notre stratégie immobilière durable afin d'aborder de nouveaux domaines, comme le stationnement et l'entretien ménager écologiques.



La tour Bay Street, sur Trinity Square, à Toronto, qui a valu à Bell le prestigieux prix BOMA Earth.



Le campus Bell de L'Île-des-Sœurs, à Montréal.

¹ N'inclut pas Bell Aliant, dont l'effectif occupant des immeubles BOMA sera intégré aux données en 2015.

CONSOMMATION D'EAU

Même si les activités de Bell n'ont qu'un effet minime sur les ressources en eau, car nous utilisons l'eau essentiellement pour boire et à des fins sanitaires, nous sommes conscients que la disponibilité de l'eau potable est une préoccupation croissante de nombreuses communautés à l'échelle mondiale. De plus, nous comparons notre performance aux meilleures pratiques de l'industrie sur le plan des programmes, des normes et des initiatives de gestion de l'eau.

En 2014, nous avons poursuivi nos efforts d'évaluation de la consommation d'eau dans l'ensemble de nos sites. Nous avons réalisé des audits de la consommation d'eau dans tous les sites détenus et loués par Bell afin de déterminer ceux où la consommation d'eau est la plus élevée. Ces conclusions serviront 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, les variations des niveaux de consommation et les objectifs de réduction de la consommation pour l'année suivante.

Nous avons déjà mis de l'avant certaines initiatives de réduction de la consommation d'eau, notamment l'installation d'appareils à faible consommation d'eau conformes à la norme LEED O&M. Nous avons aussi mené une étude interne sur la possibilité de récupérer l'eau de pluie, dont les résultats sont encore au stade de l'analyse.

Nous continuons d'évaluer l'importance de l'eau dans nos activités et de rechercher des occasions de réduire notre consommation d'eau.

CONSOMMATION D'EAU PAR TYPE

(en m ³)	2014 ¹
Bureaux	545 417
Exploitation	679 642
Total	1 225 059

¹ La méthodologie de calcul de la consommation d'eau a été modifiée en 2014 afin de mieux rendre compte des pratiques actuelles et, donc, d'être plus précise. Les données pour 2012 et 2013 ne sont plus comparables aux données de 2014.

BIODIVERSITÉ ET INTÉGRATION À L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Bell reconnaît que la première étape en vue de protéger l'environnement et les espèces à risque est d'éviter dans toute la mesure du possible d'effectuer des travaux dans des zones sensibles, comme les milieux humides, les cours d'eau, les parcs provinciaux et nationaux, et les territoires des Premières Nations. C'est pourquoi nous effectuons des évaluations environnementales pour nos 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. Par exemple, nous utilisons des poteaux de cèdre plutôt qu'en bois traité dans les zones naturelles fragiles. Les fournisseurs de poteaux de Bell doivent se conformer à des politiques d'approvisionnement responsable en produits forestiers et ne doivent livrer 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 et analyse ses impacts possibles sur l'environnement. Dans la planification et la préparation de tels projets, nous prenons en considération les encadrements juridiques à l'échelle fédérale, provinciale et municipale.

Nous avons élaboré un programme interne visant à évaluer et à intégrer chacune des pratiques et procédures 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 indiquant les étapes à suivre pour déterminer les autorisations exigibles pour des travaux de construction ou de maintenance dans des zones réglementées écologiquement vulnérables.

La préservation de la biodiversité, un moyen clé d'atténuer les risques de réduction des ressources qui pourraient nous affecter tous, est un élément essentiel à la continuité des affaires de Bell. C'est pourquoi nous n'épargnons aucun effort pour réduire l'émondage, l'abattage et le déblaiement des arbres, dans la mesure où nous pouvons assurer l'intégrité du réseau.

Par ailleurs, l'application de pesticides sur les sites de Bell peut présenter des risques pour l'environnement et la santé. En 2002, Bell a adopté une politique bien avant que des lois ne soient adoptées en ce sens, qui interdit l'application de pesticides à des fins esthétiques sur les propriétés qu'elle détient ou gère. Cette politique complète notre approche environnementale pour la gestion de la végétation, qui comprend la planification, l'entretien et la surveillance des propriétés afin de réduire l'utilisation de pesticides. La nature de nos activités exige toutefois que nous contrôlions parfois la prolifération de la végétation. Par exemple, nous devons veiller à ce que la végétation ne limite pas l'accès sécuritaire aux câbles de télécommunications. En pareil cas, les méthodes d'intervention mécaniques (comme la taille et le déblaiement) ont priorité sur l'utilisation de produits chimiques.



Des membres de l'équipe Bell mettent à l'essai un répulsif contre les écureuils pour protéger la gaine des câbles optiques.

PENSÉE CRÉATRICE

En 2014, l'équipe Recherche en technologies du réseau extérieur (RTRE) a commencé l'essai d'un répulsif contre les écureuils pour protéger la gaine des câbles optiques. Ces rongeurs doivent sans cesse user leurs dents en constante croissance et aiment gruger le plastique que nous utilisons depuis des années pour fabriquer la gaine qui recouvre nos fils et notre matériel. Nos ingénieurs ont tenté de protéger les câbles au moyen de boucliers métalliques, mais les coûts d'achat, d'installation et d'entretien de ces accessoires sont élevés.

L'équipe RTRE a proposé une solution originale : enrober le matériel d'une gaine qui contient un répulsif naturel contre les rongeurs à base d'urine de tigre synthétique et de poivre de Cayenne. Les félins sont des prédateurs naturels des rongeurs et l'odeur de l'urine de tigre éloigne les écureuils des câbles. Le poivre de Cayenne est ajouté au plastique pour parer au cas où les écureuils ne seraient pas effrayés par l'odeur de l'urine. Il provoque dans la gueule du rongeur une sensation de brûlure bénigne, mais désagréable qui décourage le rongeur.

Les gaines expérimentales installées l'été dernier ont efficacement repoussé les rongeurs, alors que les câbles classiques ont continué d'être endommagés. Les résultats en hiver ne sont pas encore concluants, mais on estime que l'air froid réduit l'efficacité du produit répulsif. L'équipe RTRE continue de surveiller l'expérience et poursuit l'élaboration de solutions créatives à ce problème.



ÉVALUATIONS ENVIRONNEMENTALES DE SITES

Comme elle dessert un vaste territoire, Bell possède de multiples propriétés utilisées pour ses bureaux administratifs, ses ateliers d'entretien de véhicules, ses centres de commutation, ses entrepôts, ses abris d'équipement, etc. Ces terrains peuvent avoir été contaminés au cours des activités de leurs propriétaires précédents ou à la suite du déversement accidentel de matières polluantes dans le cadre des activités de Bell, p. ex. l'entreposage de produits pétroliers ou de poteaux en bois traité.

Dans le but de réduire les impacts environnementaux sur le sol et les eaux souterraines, Bell réalise une évaluation environnementale du site avant la conclusion de toute transaction immobilière (achat, vente ou location), lorsqu'une contamination est découverte ou à la fin d'activités ayant pu contaminer un site.

Les critères utilisés lors de ces évaluations sont fondés sur les règlements fédéraux et provinciaux, et nous prenons des mesures correctives appropriées en fonction des conclusions des évaluations.

Notre programme d'évaluation des biens immobiliers repose sur des objectifs clairs et mesurables :

- Établir et maintenir un processus de vérification diligente afin de réduire au minimum les risques environnementaux et financiers auxquels Bell pourrait être exposée en raison d'une contamination du sol et des eaux souterraines causée par les activités des propriétaires antérieurs ou, lors de la vente ou de la location d'une propriété, pour éviter toute poursuite judiciaire ultérieure découlant d'une contamination connue
- Prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éliminer ou d'atténuer les impacts sur le milieu naturel advenant une contamination soudaine ou la découverte d'une contamination antérieure (p. ex. déversement, contamination historique).

RÉSERVOIRS DE PRODUITS PÉTROLIERS

Bell utilise divers produits pétroliers pour chauffer ses immeubles, alimenter ses génératrices de secours et exploiter son parc de véhicules. Ces produits, qui peuvent être entreposés dans des réservoirs en surface ou souterrains, comprennent les matières suivantes :

- Mazout pour le chauffage des immeubles
- Carburant diesel pour l'alimentation des génératrices de secours des centres de commutation et des tours de transmission
- Huile usée provenant des véhicules.

Bell est soumise aux règlements fédéraux, provinciaux et, dans certains cas, des États américains, concernant l'installation, l'exploitation et le retrait de réservoirs de produits pétroliers, compte tenu des risques liés aux réservoirs et aux autres équipements associés aux produits pétroliers, notamment lors de l'utilisation et de l'entreposage de ces produits. Les normes appliquées aux réservoirs de Bell dépassent généralement les exigences réglementaires.

Des 2 600 réservoirs de produits pétroliers de Bell, 87 % sont hors-sol. 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. En outre, notre plan rigoureux de gestion de l'équipement comprend les éléments suivants :

- Réduire le nombre de réservoirs et réduire au minimum l'installation de réservoirs souterrains, qui sont moins sécuritaires et plus difficiles à inspecter
- Remplacer les réservoirs souterrains en acier par des réservoirs en fibre de verre à double paroi qui résistent à la corrosion
- Remplacer les réservoirs hors-sol à paroi simple (d'une capacité supérieure à 4 000 litres et situés à l'extérieur des immeubles) par des réservoirs à double paroi
- Remplacer les systèmes de lavage hydrauliques par des systèmes de lavage électriques
- Assurer l'application rigoureuse du programme d'inspection de l'équipement.

INCIDENTS ENVIRONNEMENTAUX

Chez Bell, nous sommes très soucieux de gérer tout incident environnemental de façon appropriée et de corriger les causes fondamentales des problèmes. Nous poursuivons nos efforts afin de sensibiliser nos employés et de les mobiliser afin qu'ils signalent tous les incidents environnementaux. Bell a élaboré des mesures rigoureuses pour le traitement des incidents environnementaux. Celles-ci précisent les étapes que les employés doivent suivre et les responsabilités des différentes parties afin d'intervenir adéquatement en cas d'urgence. 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 aux effets potentiels, ni au lieu de l'incident, qu'il soit survenu dans nos installations ou ailleurs.

En 2013, nous n'avons connu aucun incident ni infraction importants de nature environnementale. Nous avons enregistré une réduction de 7 % du nombre d'incidents signalés, surtout grâce au fait que le nombre de fuites d'halocarbures a diminué de 120. Cette amélioration a été partiellement contrebalancée par une hausse de 58 du nombre de plaintes du public et de 14 du nombre de fuites ou déversements attribuables à l'entreprise. L'augmentation du nombre de plaintes du public provient du renforcement de nos processus d'identification des préoccupations environnementales et de communication de l'information à nos conseillers au service à la clientèle. Les fuites ou déversements attribuables à l'entreprise se sont produits dans différents secteurs d'activité et provenaient de divers types d'équipement, sans cause commune.

En résumé, nous avons enregistré :

- 468 fuites et déversements signalés par nos employés, dont 81 % étaient liés à des fuites d'halocarbures de systèmes de climatisation
- 399 incidents (85 % des 468 signalés) concernent des quantités inférieures aux seuils de déclaration gouvernementaux
- 2 avertissements administratifs des autorités
- 4 incidents aux effets mineurs sur l'environnement qui ont entraîné des avertissements gouvernementaux
- aucune infraction environnementale entraînant l'imposition d'une amende
- 74 préoccupations signalées par des tiers
- 1 792 litres d'hydrocarbures déversés à partir de véhicules, de réservoirs ou de génératrices
- 21 litres de liquides corrosifs déversés à partir de batteries du réseau
- 5 200 kg d'halocarbures dégagés à partir de nos systèmes de climatisation

Ces incidents ont eu un impact limité ou nul sur l'environnement et ont fait l'objet d'interventions diligentes, conformément à toutes les exigences réglementaires.

Nous avons défini des objectifs clairs pour la gestion des incidents environnementaux :

- Adopter une approche proactive afin de prévenir les incidents environnementaux
- Corriger les causes profondes des incidents répétitifs afin d'en réduire la récurrence
- Corriger promptement toute situation qui ne peut être prévenue
- Veiller à l'élaboration et à la mise à l'essai de plans d'urgence appropriés
- S'assurer que tous les incidents environnementaux sont signalés au groupe Responsabilité d'entreprise et environnement
- Gérer de façon diligente tout incident provoqué par un tiers et pouvant affecter les actifs de Bell
- Signaler tous les incidents environnementaux aux autorités responsables, conformément aux exigences, ainsi qu'aux groupes internes concernés.

FORMATION ENVIRONNEMENTALE

Bell s'est engagée à ce que la protection de l'environnement fasse partie intégrante de ses activités. Cet engagement commence par la sensibilisation et la formation des membres de l'équipe pour favoriser la gestion proactive de notre impact sur l'environnement. Tous les employés, au cours du processus d'embauche et d'orientation, doivent signer un document attestant qu'ils ont lu le [Code de conduite de Bell](#), et qu'ils connaissent la politique de l'entreprise en matière d'environnement intégrée au code de conduite.

De plus, nous communiquons aux employés nos objectifs environnementaux et nos résultats tout au long de l'année au moyen du bulletin d'entreprise, de notre site Web spécialisé et 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 créé, mis à jour et géré par le groupe Responsabilité d'entreprise et environnement. Cette formation englobe les exigences réglementaires, les pratiques exemplaires et les procédures environnementales que les employés de Bell sont tenus de respecter. En 2014, Bell a investi plus de 1,2 million \$ dans cette formation, à laquelle ont participé près de 11 000 membres de l'équipe.

Les employés dont les tâches sont susceptibles d'avoir un impact sur l'environnement doivent suivre cette formation chaque année.

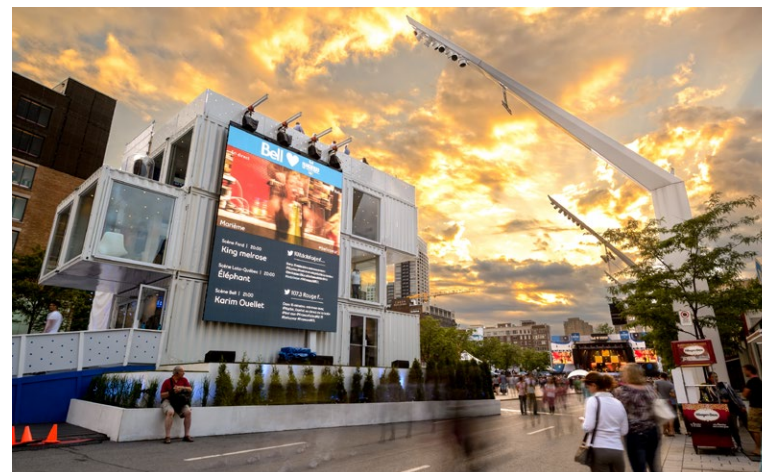
	TENDANCE	2014	2013
Nombre total d'employés formés :	↑	10 873	9 252
Investissement estimatif (k \$) :	↑	1 200	1 041
Heures de formation estimatives :	↑	27 913	18 551

ÉVÉNEMENTS ÉCO-RESPONSABLES

Chaque année, Bell appuie dans toutes les régions du Canada de grands événements qui peuvent produire une incidence sur l'environnement. Par exemple, les kiosques et documents promotionnels de Bell exigent des matières premières et de l'énergie. En 2014, l'équipe Commandites de Bell responsable des événements nationaux au Québec a commencé à explorer des façons d'atténuer ces impacts. Nous avons notamment veillé à ce que le Pavillon Bell soit fait de conteneurs recyclés et doté d'un éclairage DEL afin de réduire sa consommation totale d'énergie. Dans le cadre d'autres initiatives, nous intégrons des espèces végétales indigènes dans nos aménagements paysagers afin de réduire les besoins en arrosage, et installons des toits pâles pour créer des surfaces réfléchissantes et réduire l'effet des îlots de chaleur urbains.

En 2015, nous lancerons un outil pour déterminer si les événements commandités par Bell respectent le seuil minimal d'éco-responsabilité défini par le groupe Responsabilité d'entreprise et environnement. L'équipe appuiera uniquement les événements dont la cote est supérieure à ce seuil, et poursuivra sa recherche de moyens permettant de réduire encore davantage l'impact sur l'environnement.

Nous avons préparé un guide relatif aux événements éco-responsables – disponible sur l'intranet de l'entreprise – à l'intention des employés qui tiennent des événements dans les immeubles de Bell. Ce guide aborde des thèmes tels que la nourriture et les boissons, le transport, les produits, l'équipement et le choix du lieu.



Le Pavillon Bell, que nous utilisons lors des grands festivals, est fait de conteneurs recyclés et est doté d'un éclairage DEL afin de réduire sa consommation totale d'énergie.

ASTRAL AFFICHAGE

Astral Affichage a intégré diverses caractéristiques écologiques dans la conception, l'installation et l'entretien du mobilier urbain à Toronto. Ses abribus sont d'excellents exemples de la façon de réduire l'utilisation d'énergie et de matériaux et la production de déchets. La plupart des matériaux utilisés dans les abribus contiennent une proportion importante de contenu recyclé. Un abribus est généralement composé à 36 % d'aluminium, et ce dernier provient à 51 % de sources recyclées. Dans l'ensemble, chaque abribus contient 31 % de matières recyclées. De plus, ces matériaux sont acquis dans la mesure du possible auprès de sources locales et éco-responsables. L'éclairage de sécurité dans les abris est un éclairage DEL, ce qui procure une économie d'énergie pouvant atteindre 75 %. L'éclairage publicitaire au moyen de lampes fluorescentes de haute efficacité permet d'économiser chaque mois 139 181 kWh comparativement à l'éclairage traditionnel. Depuis son lancement en 2007, cette initiative a généré des économies cumulatives de 1,7 million de kWh, soit suffisamment d'énergie pour alimenter 180 foyers types pendant un an. De plus, des systèmes photoélectriques qui éteignent l'éclairage des abribus lorsque la lumière du jour est suffisante permettent de réduire d'environ 50 % la consommation d'énergie. Enfin, 35 % des abribus d'Astral à Toronto sont dotés de panneaux photovoltaïques, qui nous ont permis de réduire les émissions de GES de 112 tonnes d'équivalent CO₂ depuis 2007.



L'un des nombreux abribus d'Astral qui contiennent une proportion importante de matières recyclées. Un abribus type est composé à 36 % d'aluminium.



Économie

Bell relie les Canadiens entre eux depuis 135 ans.

Investissements de
20 G\$

d'ici la fin de 2020 pour
propulser l'économie
numérique du Canada

Un rendement
total de

194 %

pour l'actionnaire
depuis la fin
de 2008

NOTRE CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE

Contribuer à la croissance économique

Depuis 135 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. Nous sommes – et avons l'intention de rester – l'une des premières entreprises du pays contribuant à la création de richesses et à la vigueur de l'économie dans son ensemble.

À titre de plus grande entreprise de communications du Canada, avec plus de 21 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 du Canada. Plusieurs premières canadiennes, nord-américaines et mondiales sont attribuables à Bell : 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 a été la première entreprise nord-américaine à investir 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 télé 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).

INFORMATION FINANCIÈRE

(MILLIONS DE DOLLARS)	2014	2013
Produits d'exploitation	21 042	20 400
Coûts d'exploitation	12 739	12 311
Salaires, impôts et avantages connexes	4 351	4 232
Paiements aux fournisseurs de capitaux (dividendes aux porteurs d'actions ordinaires de BCE et paiements d'intérêts)	2 800	2 674
Impôt sur le résultat et autres charges fiscales payés	743	470
Dépenses d'investissement	3 717	3 571

Bell effectue annuellement des dépenses d'investissement de plus de 3,5 milliards \$ (en incluant Bell Aliant), soit plus que toute autre entreprise au Canada, à l'exception des grandes entreprises énergétiques de l'Ouest du pays. La plus grande partie est consacrée à l'expansion et à l'amélioration de nos réseaux sur fibre et sans fil large bande de pointe, qui sont à la base des services que nos clients désirent et dont ils ont besoin, depuis la télé IP ou l'accès Internet haute vitesse jusqu'aux services de données mobiles. Par exemple, nous misons sur notre réseau mobile 4G à 700 MHz, que nous avons lancé en 2014 après avoir obtenu le spectre nécessaire, pour desservir un plus grand nombre de clients, particulièrement dans les régions rurales et du Nord, et fournir à tous nos clients du sans-fil de meilleures connexions à l'intérieur des immeubles.

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, 99 utilisent les produits et les services de Bell. Les succès et la croissance continus de Bell produisent un effet de levier considérable, qui soutient directement plus de 57 000 emplois de valeur élevée dans le groupe d'entreprises BCE, qui injecte chaque année environ 4,4 milliards \$ dans l'économie sous forme de salaires et d'avantages sociaux. Elle procure aussi un important rendement de l'investissement dans BCE, ayant généré un rendement total pour les actionnaires de 194 % depuis la fin de 2008. 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 de l'économie mondiale.

Bell est fière d'être associée à certains des principaux événements du secteur des arts et du divertissement au Canada, et de procurer ainsi des avantages économiques et sociaux indirects aux personnes et aux communautés. 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 novateurs allant au-delà d'une simple excursion de groupe au cinéma. Le Bell Lightbox du TIFF est la seule installation de son genre au pays et offre des programmes uniques étroitement liés au programme d'éducation de l'Ontario et permettant un croisement des matières. De même, le Festival international de jazz de Montréal

rapproche non seulement les membres de la communauté par la musique, mais génère aussi des retombées de près de 100 millions \$ provenant en bonne partie des dépenses de touristes venus pour assister au plus important événement musical au monde. Cela comprend des revenus fiscaux d'environ 20 millions \$ par année pour le gouvernement fédéral et la province.

Bell est également partenaire du Festival d'été de Québec. Pendant 11 jours, le Festival présente des prestations musicales sur dix scènes réparties dans la ville. Cet événement sans but lucratif offre de la musique pour tous les goûts et rapporte plus de 25 millions \$ en valeur ajoutée à la ville de Québec.

CRÉER DE L'INDÉPENDANCE FINANCIÈRE

Le succès durable de Bell en tant qu'entreprise commerciale lui permet de fournir des emplois à plus de 57 000 Canadiens. De plus, nos programmes d'avantages sociaux font en sorte que les membres de l'équipe ont toutes les occasions de se doter d'un plan assurant leur sécurité financière.

Notre gestion prudente des régimes de retraite, tant à prestations qu'à cotisations déterminées, permet à nos employés de compter sur une sécurité financière à la retraite. Bell a accumulé plus de 19 milliards \$ dans les caisses des différents régimes de retraite qu'elle offre à ses employés et retraités, et a fait en 2014 une nouvelle contribution en espèces de 350 millions \$ à la caisse du régime à prestations déterminées afin d'en assurer la solidité à long terme. Nous avons aussi accumulé 1,2 milliard \$ par l'intermédiaire d'autres régimes d'épargne destinés aux employés, contribuant ainsi à la sécurité financière des membres de l'équipe et des retraités.

Notre modèle d'affaires clair et robuste témoigne de notre stratégie prudente sur les marchés des capitaux, de notre solide bilan et de nos cotes de crédit qui rendent nos titres attrayants pour les investisseurs. Notre structure de capital et notre solide position de liquidité nous procurent de bonnes assises

Nous avons aussi investi 40 millions \$ pour étendre dès le milieu de 2015 notre réseau sur fibre large bande et soutenir nos services Internet et de télé IP à Kingston, en Ontario. Non seulement ces investissements contribueront à créer des emplois dans la région, mais ils auront un effet positif sur la chaîne d'approvisionnement régionale, y compris les hôtels, les restaurants et les fournisseurs d'équipement de fibre optique. Parce que nos investissements dotent Kingston d'une infrastructure réseau de pointe, ils offriront aussi à la municipalité un argument positif pour attirer des entreprises qui désirent s'implanter ou se relocaliser à Kingston.

et une grande souplesse financière. De plus, nous sommes en bonne posture grâce à une structure d'échéances de la dette à long terme intéressante et à des exigences raisonnables de remboursement de la dette à court terme.

Comme il se doit, nous surveillons continuellement les marchés de capitaux pour saisir des occasions de réduire davantage le coût des emprunts et le coût du capital. De plus, nous gérons de manière proactive le risque financier lié aux fluctuations du change, notamment pour nos achats en dollars américains, le risque découlant des régimes d'intéressement à long terme fondés sur des titres de capitaux propres et les risques de taux d'intérêt.

Grâce à notre gestion fiscale prudente et à notre succès continu au niveau opérationnel et sur les marchés, nous poursuivons la longue et stable histoire de Bell en tant que société dont les titres sont parmi les plus largement détenus au Canada et qui offre d'excellents dividendes et une croissance continue. De fait, depuis 2008, nous avons augmenté 11 fois le dividende de nos actions ordinaires, ce qui représente une hausse totale du dividende de 78 %. Quant au rendement total pour l'actionnaire, il a progressé de 21,7 % l'année dernière seulement, un rendement supérieur à ceux des entreprises comparables au Canada et aux États-Unis et de l'indice composé S&P/TSX. Le rendement total pour l'actionnaire s'est accru de 194 % depuis 2008.

ÉVITER LA FRACTURE NUMÉRIQUE AU CANADA

Bell apporte une contribution de premier plan aux efforts constants de l'industrie pour combler le déficit que ressentent les Canadiens qui n'ont pas accès à tous les avantages des communications numériques, personnelles et commerciales. Nous faisons des investissements annuels de plus de 3,5 milliards \$ afin d'étendre nos réseaux sur fibre large bande à un plus grand nombre de communautés et de fournir aux résidents un accès à tous les avantages qu'offre Internet. En 2015, nous prévoyons étendre nos réseaux sur fibre haute vitesse à 7,9 millions d'emplacements de clients.

Nous avons également investi fortement pour accroître la portée de nos réseaux mobiles 4G LTE, en déployant rapidement et énergiquement de nouveaux blocs de spectre obtenus dans deux enchères fédérales au cours des 15 derniers mois, afin de fournir des services à des communautés rurales et éloignées de notre vaste pays.

De même, Northwestel, la filiale de Bell qui offre des services sur fil dans le Nord du Canada, demeure un chef de file dans l'offre de solutions de communications évoluées dans son territoire peu peuplé, où seulement 121 000 personnes sont disséminées sur plus de quatre millions de kilomètres carrés, et dont plus des deux tiers vivent dans des communautés de moins de 500 habitants.

Northwestel exécute un plan de modernisation de cinq ans pour déployer de nouvelles technologies en parallèle aux réseaux existants et ainsi offrir à la population du Nord des services de communications et de divertissement plus fiables et plus variés. Dans certains cas, nous connectons des communautés qui ne l'ont jamais été auparavant, ce qui les aide à se développer et à prospérer. C'est à ces fins qu'ont servi les 88,7 millions \$ d'investissements réalisés par Northwestel depuis 2013.

En 2014, une partie de ces investissements est allée à de nouvelles technologies destinées à nos clients d'Internet, du câble, des services filaires et des services mobiles dans 22 communautés. Les communautés éloignées ont profité de services de meilleure qualité, de l'accès Internet le plus rapide jamais offert, d'une capacité accrue de converser, de naviguer et de télécharger à l'aide des nouveaux services sans fil 4G et d'une meilleure expérience utilisateur grâce à

des fonctions d'appel évoluées. Nos initiatives en 2014 comprenaient aussi l'expansion continue de notre service à 100 Mbit/s à Whitehorse, Yellowknife et Fort Nelson, ainsi que le lancement de PulseTV, un nouveau service vidéo numérique.

L'an dernier, nous avons doublé la largeur de bande offerte aux communautés du delta du Mackenzie et nous collaborons avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest afin de livrer une liaison optique qui améliorera la prestation des services de santé, d'éducation et sociaux dans les communautés éloignées de la région du Mackenzie, et de relier les stations de réception satellite d'Inuvik aux réseaux du Sud du Canada.

Grâce à nos investissements, les Canadiens des régions du Nord reçoivent des services de télécommunications comparables et même, dans certains cas, supérieurs à ceux qui sont offerts dans les régions du sud du pays, ce qui permet à nos clients d'affaires d'être plus concurrentiels et innovateurs.

RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Bell se classe systématiquement parmi les principales entreprises canadiennes en recherche et développement, dépensant à ce titre plus d'un demi-milliard de dollars par année. En 2014,¹ BCE s'est classée quatrième parmi les 100 principaux investisseurs en recherche et développement au Canada, selon les dépenses de R et D de ces entreprises en 2013, année au cours de laquelle BCE a effectué des dépenses de R et D de 575 millions \$. Voir researchinfosource.com.

Nous sommes également au premier rang de l'industrie canadienne des communications au chapitre des dépenses d'investissement, consacrant plus de 3,5 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 contribuent au réseau sans fil 4G LTE le plus vaste au Canada, auquel 91 % des Canadiens ont actuellement accès, et dont nous planifions l'expansion afin de couvrir 98 % de la population canadienne d'ici la fin de 2015, ainsi que notre réseau 4G HSPA+, qui couvre plus de 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. En outre, les activités de développement de Bell Mobilité dans le domaine du sans-fil, axées sur la réorganisation des bandes de fréquences, nous ont permis d'offrir à nos clients une valeur supplémentaire à partir de nos investissements actuels dans le spectre de fréquences.

En 2014, Bell a continué de soutenir et de développer de nouvelles fonctions pour ses services de télévision IP. Nous poursuivons l'expansion de la couverture du service et, avec Bell Aliant, nous rejoignons maintenant plus de six millions d'emplacements de clients, comparativement à cinq millions en 2013.

Notre équipe a aussi mis au point la fonction exclusive Rejouer, qui permet aux clients de visionner à partir du début une émission en cours si elle était déjà commencée lorsqu'ils l'ont syntonisée.

Les travaux de recherche sur notre réseau de base sont axés également sur une transformation complète de notre réseau téléphonique et l'adoption d'un nouveau paradigme technologique grâce auquel nous serons mieux préparés pour l'avenir. En 2014, nous avons déployé notre premier central intelligent, qui permet l'exécution d'applications sur une plateforme informatique générale et partagée plutôt que sur du matériel spécialisé.

Les dépenses en recherche et développement sont le montant consacré chaque année par Bell pour développer de nouveaux produits et services. 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.

BCE

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

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

MARQUES DE COMMERCE

Les marques de commerce suivantes citées et utilisées dans le présent rapport annuel appartiennent à, ou sont utilisées sous licence par, BCE Inc., ses filiales, ses partenaires, ses entreprises associées ou autres entités dans lesquelles nous détenons une participation. Aliant et FibreOP sont des marques de commerce de Bell Aliant Communications régionales, Société en commandite; BCE est une marque de commerce de BCE Inc.; Bell, Bell Canada, Bell Centre, Bell Media, Bell Mobilité, Bell TV, Fibe, Cause Pour La Cause et Cause Pour La Cause & Dessin sont des marques de commerce de Bell Canada; Astral, Astral Media, Astral Out-of-Home, A & Astral Dessin, BNN Business News Network & Dessin, Canal D & Dessin, Canal Vie & Dessin, CTV, CTV GO, CTV et Dessin, CTV.CA, CTV News Channel & Dessin, ETALK, EZ Rock & Dessin, MUCH & Dessin, Super Écran & Dessin, Space Dessin et M The Movie Network & Dessin sont des marques de commerce de Bell Média Inc.; CraveTV et CraveTV & Dessin sont des marques de commerce de 7680155 Canada Inc.; Discovery & Globe Dessin est une marque de commerce de Discovery Communications, LLC; Expertech est une marque de commerce de Expertech Network Installation Inc.; ExpressVu est une marque de commerce de Bell ExpressVu, Société en commandite; HBO Canada & Dessin est une marque de commerce de Home Box Office Inc.; MLSE, Toronto Raptors, Toronto Maple Leafs et Toronto Marlies sont des marques de commerce de Maple Leaf Sports & Entertainment Ltd.; Montréal Canadiens est une marque de commerce de Le Club de Hockey Canadien Inc.; NorthwTel est une marque de commerce de NorthwTel Inc.; Ontera et Ontera & Dessin sont des marques de commerce de O.N. Tel Inc.; Q9 est une marque de commerce de Q9 Networks Inc.; Télébec est une marque de commerce de Télébec, Société en commandite; The Globe and Mail est une marque de commerce de Publications Globe and Mail Inc.; La Source et La Source & Dessin sont des marques de commerce de La Source (Bell) Électronique Inc.; Toronto FC est une marque de commerce de MLS Canada LP; TSN et RDS sont des marques de commerce de The Sports Network Inc.; Virgin Mobile, Virgin Mobile & Dessin et Virgin Radio & Dessin sont des marques de commerce de Virgin Enterprises Limited.

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

© BCE Inc., 2015. Tous droits réservés.