

RAPPORT 2020
SUR NOTRE BUT ET SUR
LA RESPONSABILITÉ
D'ENTREPRISE

En date du 15 juin 2021

EN 2020, NOUS ÉTIIONS AU



DES CONNEXIONS QUAND ÇA COMPTAIT LE PLUS.

BCE



APERÇU DE BCE



NOS MESURES POUR LUTTER CONTRE LA COVID-19

Plus de 16 000

Dons d'appareils sans fil aux organismes de soins de santé et sociaux



MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Pro-Famille

Nous avons été désignés l'un des meilleurs employeurs Pro-Famille au Canada selon Mediacorp



CLIENTS

22,32 M

Total des connexions des marchés résidentiels, d'affaires et de gros de Bell de 22,32 millions



COMMUNAUTÉ, ÉCONOMIE ET SOCIÉTÉ

121 M\$

Bell a recueilli jusqu'à maintenant 121 373 806,75 \$¹ pour l'amélioration de la santé mentale au Canada, avec un objectif de 155 M\$ d'ici 2025



ENVIRONNEMENT

Respect de l'environnement

Bell a été nommée l'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada par Mediacorp

1,5 M

Don de 1,5 million de masques à des travailleurs de première ligne partout au Canada

76 %

Niveau global d'engagement des membres de l'équipe de 76 %

4,2 G\$

Environ 4,2 milliards \$ en dépenses d'investissement, dans des réseaux évolués et des services innovateurs

9-1-1

Premier fournisseur de services d'urgence 9-1-1 au Canada

iSBT

Nous nous sommes engagés à nous fixer des cibles basées sur la science et approuvées par l'initiative Science Based Targets

137 000

137 000 nouveaux foyers en zone rurale connectés au service Internet résidentiel sans fil à la fin d'avril 2020

80 %

Pourcentage des membres de l'équipe indiquant qu'ils sont fiers de travailler pour Bell

99 %

Connexions au réseau sans fil LTE disponibles pour 99 % de la population du pays

41,7 M\$

Investissements dans la communauté

Carboneutralité des activités

Objectif annoncé : devenir carboneutre à compter de 2025

Allègement

Allègement de la facturation pour les clients durement touchés et une programmation télé gratuite pour les familles qui restent à la maison

32 %

Pourcentage des postes de haute direction qui sont occupés par des femmes

Le plus rapide

Les réseaux sans fil 4G et 5G de Bell désignés les plus rapides au Canada
PCMag, Fastest Mobile Networks Canada 2020

26 %

Notre réseau 5G s'est élargi pour atteindre 26 % de la population canadienne

11,7 M\$

Nombre d'appareils récupérés, ce qui surpasse notre objectif de 10 millions de récepteurs de télévision, de modems et de téléphones cellulaires usagés depuis 2016

¹ Suite à la Journée Bell Cause pour la cause, le 28 janvier 2021.

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION

Accélérer les initiatives qui contribuent à bâtir un Canada meilleur

Tout en transformant la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, l'équipe Bell promeut l'expérience client et bâtit de meilleures collectivités, grâce à un programme environnemental, social et de gouvernance (ESG) qui donne le ton dans notre secteur.

Grâce à ses six impératifs stratégiques (bâtir les meilleurs réseaux, stimuler la croissance grâce à des services innovateurs, offrir le contenu le plus captivant, promouvoir l'expérience client, gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace et soutenir nos clients et nos collectivités), Bell ouvre la voie dans la transition du Canada vers une nouvelle économie numérique en mettant résolument l'accent sur la responsabilité et le développement durable.

Déployer les meilleurs réseaux du Canada

Tout commence par nos réseaux, qui permettent à des collectivités de toutes sortes d'avoir accès aux connexions à large bande les plus rapides. La hausse de la demande pour nos services pendant la crise de la COVID-19 a amené Bell à améliorer rapidement la capacité de ses réseaux tout en accélérant le déploiement des réseaux de fibre optique et sans fil. Les réseaux couvrent maintenant environ 140 000 emplacements de plus que ce qui était initialement prévu dans les régions rurales du Canada grâce à notre service Internet résidentiel sans fil et l'accès a été élargi dans le Canada atlantique.

Nous sommes également prêts à contribuer à la reprise du Canada avec notre plan de dépenses d'investissement accéléré, qui nous permettra d'offrir des connexions au réseau de fibre optique et au service Internet résidentiel sans fil à des centaines de milliers d'autres foyers et entreprises d'ici la fin de l'année, alors que le réseau 5G de Bell, le réseau mobile le plus rapide au Canada, est sur la bonne voie pour atteindre une couverture de 70 % de la population à l'échelle nationale.

Encourager l'innovation environnementale

Pour atteindre notre objectif de devenir carboneutres d'ici 2025, nous procédons à l'optimisation de nos installations et de notre équipement de chauffage et de refroidissement, en vue de réduire rapidement notre consommation d'électricité, et nous investissons dans l'énergie solaire et les autres énergie renouvelables pour nos stations cellulaires et autres installations.



Mirko Bibic

Président
et chef de la direction
BCE et Bell Canada

De plus, nous sommes fiers d'annoncer que Bell réduira ses émissions absolues de gaz à effet de serre d'ici 2030 conformément au scénario d'émissions permettant de limiter le réchauffement à 1,5 °C, respectant notre engagement visant à établir des cibles basées sur la science selon les recommandations de l'initiative Science Based Targets.

Le déploiement de notre réseau 5G contribuera également à réduire l'empreinte carbone globale du Canada. D'ici les dix prochaines années, la technologie 5G permettra un trafic de données mille fois plus élevé et consommera la moitié de l'énergie actuellement requise, ce qui augmentera le potentiel de l'Internet des objets (IoT) et d'autres technologies et applications innovantes qui offriront encore plus d'avantages environnementaux.

Dans le cadre de notre dernier investissement annuel de plus de 500 millions \$ en recherche et développement – le montant le plus élevé parmi toutes les entreprises de communications canadiennes – nous avons soutenu des projets qui explorent d'autres solutions permettant d'économiser l'énergie grâce à nos réseaux. Nos partenariats avec des universités et des centres d'innovation canadiens contribuent au développement de l'IdO, des maisons et des voitures connectées et de nouvelles applications d'intelligence artificielle, tout en améliorant nos capacités de cybersécurité.

Promouvoir le changement social

Bell place l'équité, la diversité et l'inclusion au centre de sa façon de travailler, avec des initiatives annoncées en 2020 visant à augmenter la représentation des communautés de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC) à 25 % dans la haute direction de Bell d'ici 2025 et à 40 % des nouveaux diplômés et stagiaires. Nous avons lancé un nouveau programme de développement du leadership inclusif pour les chefs d'équipe et nous nous sommes associés à Onyx, Ascend Canada, BIPOC TV & Film et Indigenous Works pour offrir plus de formation, d'occasions de développement des compétences et de possibilités d'emploi.

Tirant parti de l'ampleur et de la portée de l'initiative Bell Cause pour la cause, nous avons également lancé un nouveau Fonds diversité pour promouvoir la santé mentale et le bien-être des communautés autochtones, noires et de couleur (PANDC) partout au Canada.

Passer à la nouvelle économie numérique

La COVID-19 a eu une incidence sur la façon dont nous vivons et travaillons, et Bell s'est adaptée pour s'assurer que nous continuons d'offrir en toute sécurité la meilleure expérience possible à nos clients. En 2020, nous avons développé de nouvelles options en libre-service, en ligne et mobiles, qui ont été populaires auprès des clients, des options d'installation et de réparation à distance pour assurer la sécurité des clients et des équipes, ainsi que des programmes dédiés tels que le

guichet unique Valet de déménagement qui facilite le processus de déménagement des clients et Bell Connexion totale qui aide les grandes entreprises à gérer leurs effectifs en télétravail.

Nous élargissons encore plus la couverture de nos services novateurs, jusqu'aux communautés rurales et éloignées partout au Canada grâce à la construction d'installations Internet résidentiel sans fil dans le Canada atlantique, en Ontario, au Québec et au Manitoba et à des initiatives financées conjointement par les gouvernements fédéral et provinciaux pour étendre le réseau à large bande aux régions mal desservies et difficiles d'accès. Entre autres, un programme financé en partie par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes permet à notre filiale Northwestel de fournir un service d'une vitesse de 50/10 Mbit/s à 10 000 foyers au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest.

Faire progresser les communications au Canada

Bell possède une base solide en matière de réseaux, de services et de personnes pour contribuer à la reprise sociale et économique du Canada, favoriser le leadership de notre pays dans l'économie numérique et offrir des choix concurrentiels et de meilleures expériences à nos clients.

Forte de son engagement de longue date envers la responsabilité d'entreprise et le respect des normes internationales, y compris du Pacte mondial des Nations unies et de ses principes concernant le travail, les droits de la personne, l'environnement et la lutte contre la corruption, Bell continue de montrer la voie dans le secteur dynamique et concurrentiel des communications au Canada.

**NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL**



Mirko Bibic

Président et chef de la direction
BCE et Bell Canada

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

Notre engagement envers la responsabilité d'entreprise profite à tous les Canadiens

En tant que chef de file du secteur des communications au Canada depuis plus de 141 ans, BCE s'est fermement engagée envers la responsabilité d'entreprise et contribue ainsi au bien-être des Canadiens depuis des générations. Aujourd'hui, le groupe d'entreprises Bell se concentre sur le respect d'ambitieuses normes environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) tout en cherchant à faire des progrès dans la réalisation de son objectif consistant à transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde.

Construire un avenir meilleur

Grâce à une équipe comptant plus de 50 000 membres et à plus de 22 millions de connexions clients dans toutes les provinces et tous les territoires, Bell a maintenu le Canada entièrement connecté et informé tout au long d'une année 2020 pleine de défis. Parallèlement, nous avons accéléré nos investissements dans les services à large bande dans des régions rurales et urbaines tout en améliorant l'expérience client au moyen d'outils et de services en ligne novateurs qui tirent parti de notre leadership en matière de réseaux à large bande.

Pour aider à stimuler la reprise et le leadership à long terme du Canada dans le domaine des communications numériques, nous avons annoncé notre plus important projet de dépenses d'investissement annuel en 2021. Ce plan accélérera le déploiement du réseau de fibre optique par connexions directes, de l'Internet résidentiel sans fil en milieu rural et du réseau mobile 5G au cours des deux prochaines années, ce qui offrira de meilleures connexions aux Canadiens partout au pays et créera des emplois et de nouvelles possibilités de croissance dans l'économie numérique.

L'environnement est au premier plan de toutes nos initiatives visant à bâtir un avenir meilleur. En 2020, Bell est devenue la première entreprise de communications nord-américaine à obtenir la plus récente certification ISO 50001 pour son système de gestion de l'énergie. Compte tenu des progrès accomplis, Bell a annoncé que ses activités seront carboneutres d'ici 2025 et que nous réduirons nos émissions absolues de gaz à effet de serre d'ici 2030 conformément au scénario d'émissions limitant le réchauffement à 1,5°C, respectant ainsi notre engagement d'établir des cibles basées sur la science selon les recommandations de l'initiative Science Based Targets.



Gordon M. Nixon
Président du conseil
BCE Inc.

Soutenir les collectivités

Bell Cause pour la cause favorise grandement l'amélioration de la santé mentale des Canadiens en réduisant la stigmatisation liée à la maladie mentale et en soutenant des centres de soins communautaires, la recherche et des initiatives en milieu de travail. Consciente des effets de la COVID-19 sur la santé mentale de nombreux Canadiens, Bell Cause pour la cause a augmenté de cinq millions \$ son financement destiné à des programmes de soutien aux jeunes, aux familles et aux travailleurs de première ligne.

De grands changements sociaux passent par un réel engagement et, chez Bell, nous continuons d'aspirer à un milieu de travail diversifié, équitable et inclusif. Déterminée à augmenter la proportion de femmes occupant des postes de direction, Bell est signataire de l'Accord Catalyst 2022 et membre du Club 30 %, et les femmes représentent maintenant 36 % du conseil d'administration de BCE.

Nous tissons des partenariats importants en matière de nouvelles technologies, d'éducation et d'emploi pour aider à lutter contre le racisme systémique et à pousser l'inclusion encore plus loin. Nous nous sommes également fixé de nouveaux objectifs pour accroître la représentation des communautés autochtones, noires et de couleur dans la haute direction et dans nos programmes d'embauche d'étudiants et de diplômés, ce qui nous aidera à former nos leaders de demain.

Preuve de l'immense valeur qu'apportent ces initiatives et d'autres encore, nous continuons d'être reconnus, dans l'ensemble, comme l'un des meilleurs milieux de travail au Canada, ainsi que l'un des plus respectueux de l'environnement, des plus diversifiés et des plus attrayants du pays pour les jeunes professionnels et l'un des meilleurs employeurs Pro-Famille.

Diriger de manière responsable

BCE Inc., qui cherche à créer une valeur durable pour les clients, les collectivités, les membres de l'équipe et les actionnaires, mène ses activités en respectant les normes de gouvernance d'entreprise les plus élevées et en appliquant son code d'éthique en tout temps.

À mesure que l'économie numérique se développe, Bell veille à assurer la sécurité des renseignements des clients et de l'entreprise contre toute menace potentielle en adhérant aux normes canadiennes et internationales en matière de protection de la vie privée et des données. BCE Inc. adapte ses pratiques à l'évolution des exigences au Canada et dans le monde et a ainsi adopté une nouvelle politique bonifiée de gouvernance des données en 2020.

Nos programmes axés sur la gouvernance d'entreprise et les facteurs ESG sont largement reconnus pour leur efficacité, et BCE continue de faire partie d'indices boursiers à caractère éthique, comme l'indice FTSE4Good Index, l'indice Jantzi Social Index, l'Éthibel Sustainability Index (ESI) Excellence Global et l'indice Euronext Vigeo World 120. Nous avons adopté un nouveau cadre de financement durable qui fournit une ligne directrice aux décisions de financement futures et, plus récemment, avons annoncé le premier placement d'obligations durables de Bell Canada.

De plus, nos investissements continus et notre engagement à l'égard de nos objectifs ESG demeurent essentiels au succès actuel de Bell, tout comme ils le sont depuis 1880.



Gordon M. Nixon
Président du conseil
BCE Inc.

MISE EN GARDE CONCERNANT LES DÉCLARATIONS PROSPECTIVES ET AUTRES AVIS

Certaines déclarations faites dans le présent rapport constituent des déclarations prospectives. Ces déclarations comprennent, sans s'y limiter, des déclarations portant sur nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques, notamment nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise et de facteurs ESG (qui incluent, sans s'y limiter, nos objectifs en ce qui concerne la diversité et l'inclusion, l'économie d'énergie, la réduction des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement, la récupération des déchets électroniques, notre investissement communautaire, notre leadership en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle, la réduction du niveau de nos émissions de gaz à effet de serre et notre objectif de rendre nos activités carboneutres d'ici 2025), nos dépenses d'investissement prévues, nos plans pour le déploiement de réseaux et les avantages qui devraient en découler, notamment dans le cadre de notre programme de dépenses d'investissement accrues sur deux ans qui vise à accélérer l'expansion de la zone de couverture du réseau à large bande et du réseau de cinquième génération (5G), ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Habituellement, les termes comme *hypothèse*, *but*, *orientation*, *objectif*, *perspective*, *projet*, *stratégie*, *cible* et d'autres expressions semblables, ainsi que les temps et les modes comme le futur et le conditionnel de certains verbes tels que *viser*, *s'attendre à*, *croire*, *prévoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *chercher à* et *aspirer à*, permettent de repérer les déclarations prospectives. Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux « dispositions refuges » prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine *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 précises, donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon significative des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives et que nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Ces déclarations ne représentent pas une garantie de la performance ni des événements futurs, 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 2020 de BCE Inc., daté du 4 mars 2021 (inclus dans le rapport annuel 2020 de BCE Inc.) ainsi qu'au rapport de gestion du premier trimestre 2021 de BCE Inc. daté du 28 avril 2021 et au communiqué de presse de BCE Inc. daté du 29 avril 2021 annonçant ses résultats financiers du premier trimestre de 2021, ces documents étant déposés par BCE Inc.

auprès des autorités des provinces canadiennes en valeurs mobilières (disponibles à [Sedar.com](https://www.sedar.com)) et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis (disponibles à [SEC.gov](https://www.sec.gov)), pour une description de certains risques et de certaines 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](https://www.bce.ca).

Les déclarations prospectives qui figurent dans le présent rapport décrivent nos attentes en date du 15 juin 2021 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois applicables 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. Nous envisageons à l'occasion des opérations potentielles comme des acquisitions, des cessions, des fusions, des regroupements d'entreprises, des investissements, des monétisations, des coentreprises ou d'autres transactions, qui pourraient être importantes. Sauf indication contraire de la part de BCE Inc., les déclarations prospectives ne tiennent pas compte de l'effet potentiel de telles transactions ni d'éléments exceptionnels qui pourraient être annoncés ou survenir après le 15 juin 2021. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend de 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 qui figurent dans le présent rapport sont présentées dans le but d'aider le lecteur à comprendre, en particulier, certains éléments clés de nos objectifs en matière de responsabilité d'entreprise et de facteurs ESG, 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.

Le présent rapport contient des données sur le groupe de sociétés BCE, collectivement appelés « BCE », « Bell », « nous », « notre », « nos » ou « société ».

Pour en savoir plus sur la période de présentation de l'information et sur le champ organisationnel du rapport, voir la section [À propos de ce rapport](#) à la fin du présent document.

QUI NOUS SOMMES

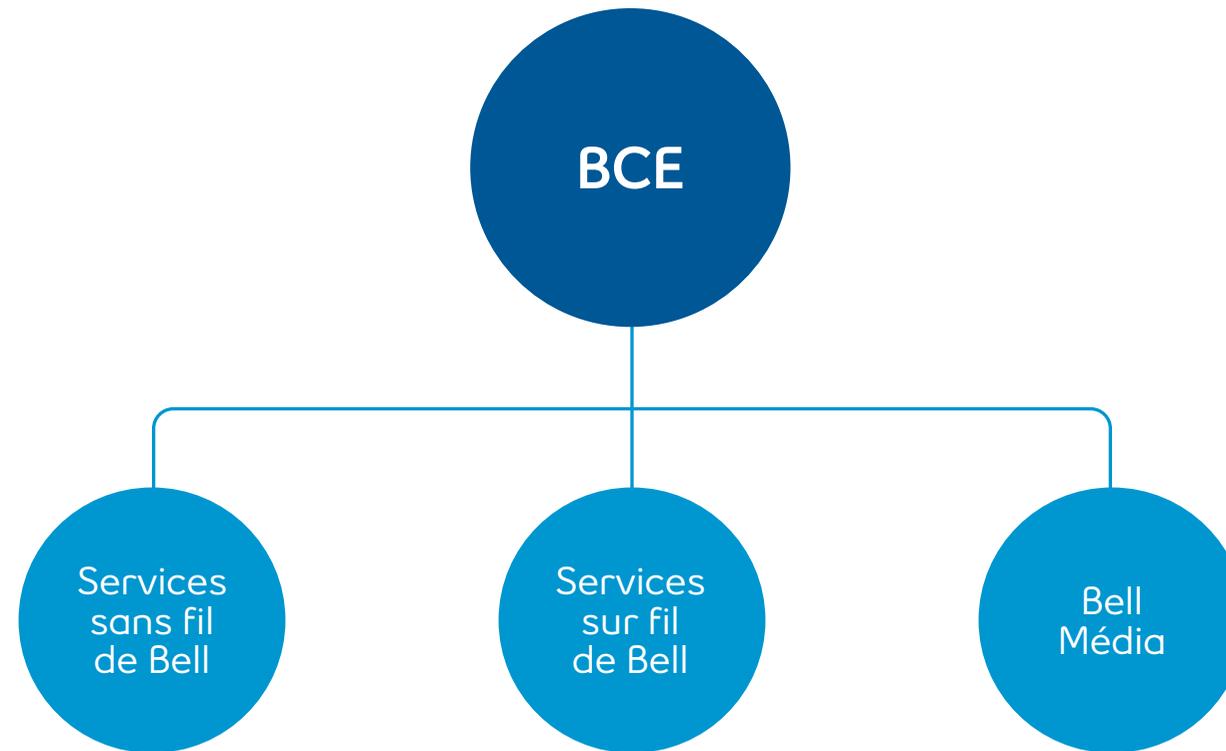
Nos secteurs d'activité au 31 décembre 2020

BCE est la plus grande entreprise de communications du Canada, fournissant à une clientèle résidentielle, d'affaires et de gros une vaste gamme de solutions répondant à tous ses besoins de communications. Les actions de BCE sont inscrites à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York (TSX, NYSE : BCE).

Nos résultats sont présentés selon trois secteurs : Services sans fil de Bell, Services sur fil de Bell et Bell Média.

Notre siège social est situé à Montréal (Québec), au Canada. GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

[En savoir plus](#)



Consultez notre [rapport annuel](#) (p. 35) pour plus d'information sur les services sans fil de Bell.

Consultez notre [rapport annuel](#) (p. 36) pour plus d'information sur les services sur fil de Bell.

Consultez notre [rapport annuel](#) (p. 37) pour plus d'information sur Bell Média.

Pour en savoir plus sur les autres placements, veuillez vous reporter à la page 38 de notre [rapport annuel](#).

INDICATEURS CLÉS ET PRINCIPAUX RÉSULTATS

Performance en forte amélioration

Parmi les divers facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) couverts dans le présent rapport, nous avons déterminé plusieurs indicateurs clés de rendement prioritaires. Voici un résumé des progrès réalisés en 2020 par rapport à nos cibles. Les indicateurs de la GRI, des ODD, du PMNU, du SASB et du FEM sont disponibles à la section [Responsabilité](#) du site Web de BCE.

PILIER ESG	MESURES DE BCE		VÉRIFICATION	RÉSULTATS 2020	ÉCART A/A	TENDANCE	GRI ¹	ODD ²	PMNU ³	SASB ⁴	FEM ⁵	LIEN ENTRE LES FACTEURS ESG ET LA RÉMUNÉRATION ⁶
	MESURES DE BCE	CIBLE										
ENVIRONNEMENT	Intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES) ⁷	Objectif de 2020 : Réduire d'ici la fin de 2020 le ratio des émissions de GES liées à nos activités ⁸ (en tonnes d'équivalent CO ₂) et de notre utilisation du réseau (en pétaoctets) de 75 % par rapport au niveau de 2014.	—	-86 %	Objectif dépassé en 2019	★	305-4	7 8	7, 8, 9	TC-TL-130a.1 TC-SI-130a.1	✓	✓
		Objectif de 2021 : Réduire d'ici la fin de 2021 le ratio de nos émissions de GES liées à nos activités ⁸ (en tonnes d'équivalent CO ₂) et de notre utilisation du réseau (en pétaoctets) de 40 % par rapport au niveau de 2019.	PwC	Intensité : 19 Réduction cumulée : -34 %	—	s. o.	305-4	7 8	7, 8, 9	TC-TL-130a.1 TC-SI-130a.1	✓	✓
	Déchets des bureaux administratifs	Expédier aux sites d'enfouissement 55 kg de déchets par employé des bureaux administratifs que Bell possède ou loue d'ici 2024	—	s. o. ⁹	—	s. o.	306-2	11 12	7, 8, 9	TC0301-08	✓	✓
	Matières dangereuses	Confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024	PwC	99 %	—	●	306-4	11 12	7, 8, 9	TC0301-08	—	✓
	Déchets électroniques	Objectif de 2020 : Récupérer 10 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés entre le 1 ^{er} janvier 2016 et la fin de 2020 Nouvel objectif : Récupérer 7 millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones cellulaires usagés entre le 1 ^{er} janvier 2021 et la fin de 2023	PwC	2 094 234	Objectif dépassé Total cumulatif : 11,7 millions	★	301-3 306-2	11 12	7, 8, 9	TC-TL-440a.1	✓	✓

● Ne progresse pas comme prévu ● Stable ● Progresse bien ★ Atteint

Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP a produit une attestation d'assurance de portée restreinte à l'égard des indicateurs marqués PwC. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

1 Initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI – Global Reporting Initiative).
 2 Objectifs de développement durable.
 3 Pacte mondial des Nations Unies.
 4 Sustainability Accounting Standards Board.
 5 Forum économique mondial.
 6 Questions prioritaires liées à la rémunération des dirigeants. Pour en savoir plus sur le lien entre les facteurs ESG et la rémunération chez Bell, consultez [Notre but et notre approche en matière responsabilité d'entreprise](#) sur notre site Internet.
 7 La performance est basée sur la consommation d'énergie et les données relatives à l'utilisation des réseaux du 1^{er} janvier au 31 décembre pour les années civiles 2014 à 2017. Pour 2018 et 2019, la performance est basée sur la consommation d'énergie et les données relatives à l'utilisation des réseaux du 1^{er} octobre de l'année précédente au 30 septembre de l'année considérée. À partir de 2020, les données sur la performance sont basées sur la consommation d'énergie et l'utilisation du réseau entre le 1^{er} juillet de l'année précédente et le 30 juin de l'année en question. L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les RPV, les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service sans fil jusqu'au domicile, le trafic sur le réseau Voix sur LTE, les applications IdO et l'utilisation d'entreprise, au Canada et sur les réseaux des partenaires d'itinérance internationale. Les télécommunicateurs utilisent des méthodologies différentes pour la collecte des données sur l'utilisation du réseau. De plus, comme le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur le volume de GES produit et sur la méthode de calcul et de classement de ces GES, le ratio proprement dit ne peut pas être utilisé pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs. Cette mesure exclut Bell MTS.
 8 Les émissions liées à nos activités comprennent les émissions de niveau 1 et de niveau 2. Les émissions de niveau 1 sont les émissions directes dont les sources appartiennent ou sont contrôlées par Bell. Les émissions de niveau 2 sont des émissions de GES indirectes associées à la consommation d'électricité, de vapeur et d'énergie pour le chauffage et la climatisation achetées.
 9 Étant donné que les employés ont cessé de travailler dans nos bureaux à compter de mars 2020, les données de la période pour les déchets des bureaux administratifs ne sont ni significatives ni comparables.

PILIER ESG	MESURES DE BCE	CIBLE	VÉRIFICATION	RÉSULTATS 2020	ÉCART A/A	TENDANCE	GRI ¹	ODD ²	PMNU ³	SASB ⁴	FEM ⁵	LIEN ENTRE LES FACTEURS ESG ET LA RÉMUNÉRATION ⁶
	SOCIÉTÉ	Investissements communautaires	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	PwC	41,7 millions \$	+12,2 millions \$	●	201-1	3	—	—	✓
Femmes au sein du conseil d'administration		Atteindre 30 % d'ici la fin de 2021 ¹⁰	—	En date de l'assemblée générale annuelle : 38 %	+7 %	★	405-1	4 5 8	6	—	✓	✓
				Au 31 déc. 2020 : 27 %	-4 %	●						
Représentation féminine à la haute direction		Au moins 35 % des postes de haute direction (vice-présidents et postes supérieurs) occupés par des femmes d'ici la fin de 2021	—	32 %	—	●	102-8 405-1	4 5 8	6	SV-ME-260a.1 TC-SI-330a.3	✓	✓
Représentation des communautés PANDC		Nouvelle cible : au moins 25 % des postes de haute direction (directeurs et postes supérieurs, y compris les dirigeants) occupés par des personnes issues des communautés d'ici 2025	—	s. o.	—	s. o.	102-8 405-1	4 5 8	6	SV-ME-260a.1 TC-SI-330a.3	✓	✓
		Nouvelle cible : au moins 40 % de personnes issues des communautés PANDC parmi les embauches de nouveaux diplômés et les stagiaires d'ici 2025										
Couverture du réseau LTE Advanced¹¹		Objectif de 2020 : Rejoindre 96 % des Canadiens avec la LTE-A d'ici la fin de 2020 Nouvel objectif : À partir de 2021, nous rendrons compte de la couverture 5G	PwC	96 %	Objectif atteint	★	—	—	9	—	✓	—
Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail¹²		Rapporter l'indicateur annuellement	PwC	1,15	-,14	●	2018 : 403-9	3 8	1, 2	—	✓	✓
Engagement des membres de l'équipe	Atteindre un niveau global d'engagement des membres de l'équipe de 75 %	PwC	76 % ¹³	+3 points de pourcentage; objectif dépassé	★	401-1	4 5 8	3, 6	TC-SI-330a.2	—	✓	
	Maintenir un taux d'engagement supérieur à la norme canadienne	—	✓	Objectif maintenu	●	—	4 5 8	3, 6	—	—	✓	

● Ne progresse pas comme prévu ● Stable ● Progresse bien ★ Atteint

Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP a produit une attestation d'assurance de portée restreinte à l'égard des indicateurs marqués PwC. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

10 Objectif de 30 % de tous les administrateurs non dirigeants d'ici la fin de 2021. L'écart entre 2019 et 2020 est attribuable aux nominations au conseil de BCE faites en 2020 en prévision du départ à la retraite de trois administrateurs à l'assemblée générale annuelle des actionnaires de 2021. Depuis l'assemblée générale annuelle des actionnaires de 2021 qui a eu lieu le 29 avril 2021, 38 % des administrateurs non dirigeants et 36 % de tous les administrateurs sont des femmes, ce qui dépasse notre objectif.

11 Données valables au 31 décembre 2020. La proportion de la population couverte dépend des plans de nos partenaires, qui ne sont pas encore entièrement connus et qui pourraient influencer sur le résultat. Les informations démographiques sont tirées du recensement de 2016 mené par Statistique Canada.

12 Fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail = nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail + nombre d'heures travaillées x 200 000.

13 Cet indicateur correspond à la moyenne obtenue dans le cadre du sondage annuel de Bell sur la satisfaction des membres de l'équipe. La note relative à l'engagement des membres de l'équipe est établie en fonction de cinq questions précises et du pourcentage d'employés qui ont répondu favorablement (qui sont tout à fait d'accord ou d'accord) à ces questions par rapport au nombre total d'employés qui ont répondu au sondage.

PILIER ESG	MESURES DE BCE	CIBLE	VÉRIFICATION	RÉSULTATS 2020	ÉCART A/A	TENDANCE	GRI ¹	ODD ²	PMNU ³	SASB ⁴	FEM ⁵	LIEN ENTRE LES FACTEURS ESG ET LA RÉMUNÉRATION ⁶
	GOUVERNANCE	Certification ISO 14001¹⁴	Maintien de la certification ISO 14001	Bureau Veritas	12 ^e année d'affilée	Objectif atteint	★	102-56	—	7, 8, 9	—	—
Certification ISO 50001¹⁵		Nouvelle cible : Maintien de la certification ISO 50001	Bureau Veritas	Première entreprise de communications en Amérique du Nord	—	s. o.	102-56	—	7, 8, 9	TC-TL-130a.1 TC-SI-130a.1	—	✓
Protection de la vie privée et sécurité des données		Nouvel objectif : 100 % des membres de l'équipe ciblée auront terminé le programme de formation sur la sécurité de l'information (Soyez cyberavisé) de Bell d'ici la fin de 2021	—	10 %	—	●	—	—	—	TC-TL-230a.2 TC-SI-230a.2	—	✓

● Ne progresse pas comme prévu ● Stable ● Progresse bien ★ Atteint

14 Notre certification ISO 14001 porte sur la surveillance par Bell Canada du système de gestion environnementale qui concerne l'élaboration de politiques et de procédures visant la prestation de services sur fil, sans fil, de télévision, Internet, large bande, de connectivité, d'hébergement de données, d'informatique en nuage, de radiodiffusion ainsi que de médias numériques, en plus des fonctions administratives connexes.

15 Notre certification ISO 50001 porte sur le programme de gestion de l'énergie de Bell Canada qui concerne les activités liées aux services de gestion immobilière, de gestion de parc de véhicules, de radiodiffusion et de médias numériques, sur fil, sans fil, de télé, Internet, de connectivité, large bande, d'hébergement de données et d'informatique en nuage, en plus des fonctions administratives générales connexes.



NOTRE BUT ET NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Gestion de la responsabilité d'entreprise de Bell

Bell s'est engagée à contribuer de manière importante à la création d'un avenir durable. Nous sommes fermement convaincus que nous devons gérer les enjeux pertinents liés à notre responsabilité d'entreprise de façon stratégique. C'est de cette façon que nous pourrions contribuer le mieux à créer un avenir durable pour les Canadiens et le reste du monde.

La responsabilité d'entreprise favorise aussi la réalisation de notre but et de notre objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde.

Depuis sa fondation en 1880, Bell aide les Canadiens à communiquer entre eux et avec le monde entier. Notre approche en ce qui concerne la responsabilité d'entreprise consiste à gérer l'entreprise de façon à soutenir la prospérité sociale et économique de nos collectivités tout en respectant les normes environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) les plus élevées.

Notre approche repose sur un ensemble de principes directeurs qui soutiennent notre stratégie et les politiques que nous appliquons à l'échelle de l'entreprise. Dans le cadre du processus d'engagement de nos parties prenantes et de nos propres processus internes, nous surveillons les enjeux et les occasions, et nous établissons nos objectifs. Nous évaluons sur une base continue les progrès effectués dans la réalisation de nos objectifs visant à accroître la durabilité, à créer un milieu de travail diversifié et inclusif, à devenir le chef de file de la gouvernance et de la protection des données et à bâtir de meilleures collectivités, et nous publions des rapports sur ces progrès. GRI 102-15

Nous insistons sur cette approche non seulement parce qu'elle nous paraît logique, mais aussi parce que nous croyons sincèrement que les gestes que Bell pose en matière de facteurs ESG procurent des bénéfices importants sur le plan social et environnemental qui lui permettent d'améliorer sa performance opérationnelle, d'attirer et de retenir les talents, d'augmenter son accès au capital et de gérer proactivement les risques. Notre stratégie sur les facteurs ESG génère ainsi des rendements positifs tant pour nos actionnaires que pour nos autres parties prenantes.

Par exemple, même si les initiatives de gestion des déchets et de réduction de la consommation d'énergie correspondent à d'importantes préoccupations environnementales de la société, elles engendrent aussi une multitude d'avantages pour Bell. Elles nous permettent de fonctionner plus efficacement grâce à notre impératif stratégique visant à gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace (impératif 5). Elles correspondent aussi aux valeurs des membres de notre équipe, favorisent la satisfaction et l'engagement, et font progresser nos efforts liés à l'impératif 6 d'investir dans l'équipe et de soutenir son engagement. De plus, elles libèrent des fonds qui peuvent être réaffectés à d'autres fins, comme le prolongement de nos réseaux afin d'accroître la productivité des entreprises canadiennes (impératif 1) ou l'investissement dans les collectivités où nous exerçons nos activités. L'engagement des membres de notre équipe favorise aussi la satisfaction de la clientèle, un aspect clé de notre impératif qui est de promouvoir l'expérience client (impératif 4). Qui plus est, l'engagement des membres de notre équipe favorise par ricochet l'accélération de la croissance grâce à des services innovateurs et nous aide à offrir le contenu le plus captivant (impératifs 2 et 3). Enfin, nos clients veulent faire affaire avec des entreprises responsables et veulent réduire leur propre empreinte environnementale.

<p>1</p> <p>Bâtir les meilleurs réseaux</p> 	<p>2</p> <p>Accélérer la croissance grâce à des services innovateurs</p> 
<p>3</p> <p>Offrir le contenu le plus captivant</p> 	<p>4</p> <p>Promouvoir l'expérience client</p> 
<p>5</p> <p>Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace</p> 	<p>6</p> <p>Investir dans notre équipe et soutenir son engagement</p> 

Gouvernance et gestion du risque

Nous voulons demeurer un chef de file en matière de gouvernance d'entreprise et d'éthique professionnelle en conservant des pratiques exemplaires et en ayant une attitude transparente et responsable envers nos partenaires. Cela signifie, entre autres, que nous devons respecter les normes de gouvernance les plus élevées. De fait, le conseil d'administration et la direction de BCE estiment que de saines pratiques de gouvernance favorisent la création et le maintien de la valeur pour les actionnaires. Le conseil d'administration participe activement à la stratégie et à la gestion des questions de responsabilité d'entreprise et reçoit régulièrement des rapports sur la performance. GRI 102-18

Le conseil d'administration a établi une structure d'autorité claire pour la supervision de nos programmes de responsabilité d'entreprise et de nos pratiques liées aux facteurs ESG, la responsabilité première relevant de divers comités. Le comité de gouvernance est responsable des pratiques et des politiques de gouvernance, de la supervision de la stratégie et de la communication de l'information à fournir concernant les facteurs ESG ainsi que des politiques relatives à la conduite des affaires et à l'éthique. Le comité du risque et de la caisse de retraite surveille les questions liées aux facteurs ESG qui ont trait notamment aux risques environnementaux, à la sécurité et à la continuité de nos activités. Le comité des ressources en cadres et de rémunération a le mandat de surveiller les questions relatives aux ressources humaines, dont les pratiques visant à assurer un milieu de travail respectueux et les pratiques en matière de santé et de sécurité.

Le Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité (SSSEC) est présidé conjointement par le chef des ressources humaines (CRH) et vice-président exécutif (VPE), services généraux et le chef des affaires juridiques et réglementaires. Le conseil d'administration a donné comme mandat au comité de déployer tous les efforts nécessaires pour que notre stratégie en matière de responsabilité d'entreprise soit bien intégrée à l'échelle de l'entreprise afin de limiter les risques et d'optimiser les occasions d'affaires.

Le comité est dirigé par le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux, et le chef des affaires juridiques et réglementaires de la société dont 30 % de la prime annuelle est liée à des objectifs personnels qui portent sur une série de questions liées aux facteurs ESG, notamment la gouvernance d'entreprise, l'éthique, ainsi que des indicateurs de performance clés comme les investissements dans la communauté, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la recertification ISO, l'engagement des membres de l'équipe, la fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail et la gestion des déchets. Ces indicateurs sont présentés à partir de la page 9 du présent rapport. En outre, en 2020, le comité des ressources en cadres et de rémunération a créé une mesure dans notre régime de rémunération incitative pour suivre la performance de la société et l'évaluer par rapport à nos objectifs liés aux facteurs ESG.

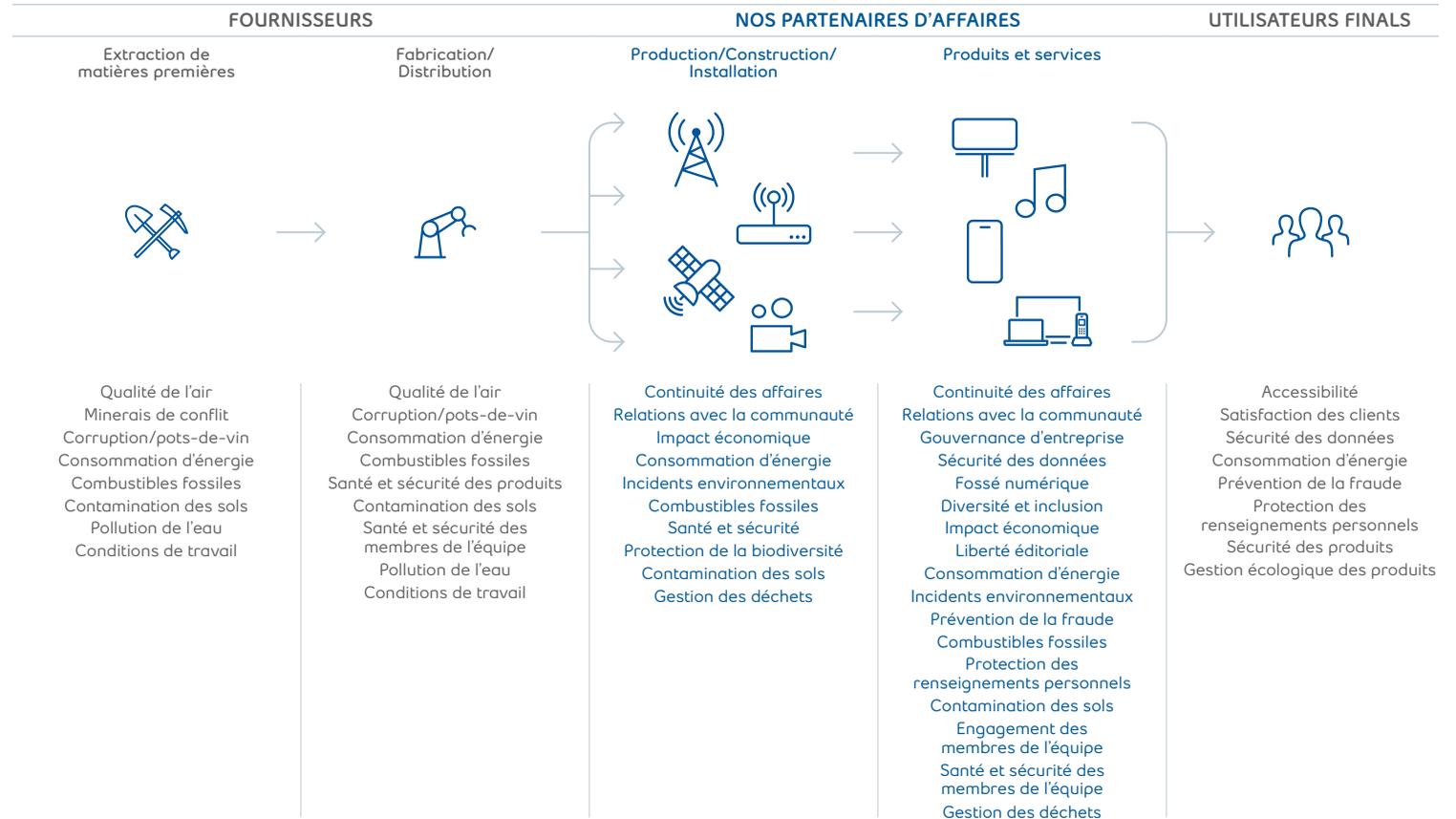
Pour plus d'informations sur la gestion des risques, veuillez consulter notre [avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2021](#) et [circulaire de procuration de la direction](#) à partir de la page 21, notre [rapport annuel](#) à partir de la page 42, et les fiches d'information [Notre but et notre approche en matière responsabilité d'entreprise](#) et sur [l'Éthique commerciale](#) de notre site.



Importants enjeux liés à la responsabilité d'entreprise touchant nos activités

Le secteur des télécommunications et des médias est le fondement même du partage de l'information d'ordre social et économique et du commerce. En tant que chef de file canadien de cette industrie plus importante que jamais et qui ne cesse de croître et de progresser, Bell est un fournisseur majeur d'une infrastructure indispensable pour offrir des services de qualité à tous les Canadiens. Nous sommes donc fermement convaincus que nous devons gérer certains enjeux de façon stratégique.

Chaîne de valeur de Bell GRI 102-13



Responsabilité d'entreprise et chaîne de valeur GRI 102-13, ODD 17:17

Il devient de plus en plus important d'avoir une vue globale de l'ensemble de la chaîne de valeur de l'entreprise pour établir de saines pratiques d'exploitation. La réglementation en matière de climat, le coût et la disponibilité des équipements et des membres de l'équipe sont de bons exemples des risques liés à la chaîne de valeur. Chez Bell, nous mettons tout en œuvre pour continuer d'élargir et d'approfondir notre connaissance des acteurs et des enjeux propres à notre chaîne de valeur. Bien que nos activités et notre sphère d'influence se limitent aux frontières de notre pays, nous participons à des groupes de travail internationaux (comme la Global e-Sustainability Initiative ([GeSI](#)) et le Pacte mondial des Nations Unies ([PMNU](#))) avec d'autres membres de notre secteur et d'autres industries afin de bien faire entendre notre voix.

Contenu

Les rapports couvrent les sujets liés aux impacts de la chaîne de valeur, aux grandes tendances de l'industrie en matière de développement durable, aux intérêts des parties prenantes et aux recherches externes sur les tendances émergentes. Il s'agit là des enjeux qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui pourraient influencer fortement sur nos activités. Pour avoir une description complète du processus d'engagement de nos partenaires, veuillez vous reporter à la fiche d'information [Notre but et notre approche en matière responsabilité d'entreprise](#) à la section Responsabilité de notre site Web. GRI 102-46, 102-47

Veuillez consulter la section [À propos de ce rapport](#), qui porte sur le public cible et les limites du présent rapport, les normes de déclaration, les principaux changements survenus depuis la dernière période de rapport, la collecte de données et la vérification des données.

Principaux enjeux de durabilité dans notre secteur

Ces dernières années, les enjeux qui ont eu une influence considérable sur notre secteur comprennent les efforts pour combler le fossé numérique, l'emploi de personnel de plus en plus diversifié, la nécessité de gérer les changements climatiques, la consommation d'énergie, les menaces à la sécurité de l'information et à la protection des renseignements personnels, la hausse du volume de déchets électroniques et les risques liés à la chaîne d'approvisionnement. Nous expliquons ci-dessous les liens entre ces enjeux et nos activités.

Fossé numérique

Malgré l'importance d'Internet haute vitesse pour favoriser la pleine participation des Canadiens à l'économie numérique, bon nombre de ménages canadiens n'y ont pas accès. Pour combler le fossé numérique, il faut faciliter l'accès des Canadiens aux ressources précieuses disponibles sur Internet et aux outils dont ils ont besoin pour participer plus pleinement à la démocratie, réussir et prospérer. SASB TC0301-08

Diversité et inclusion

Le secteur des TIC accorde de plus en plus d'attention à la diversité pour s'assurer que les talents sont représentatifs de la clientèle, afin d'offrir des produits et services accessibles à tous, mais aussi pour favoriser un niveau plus élevé d'innovation, le succès en général et la fidélisation des talents.

Consommation d'énergie et changements climatiques

Composante appréciable des solutions de services d'affaires dans notre secteur, la consommation d'énergie, qui est à l'origine des émissions de GES associées aux changements climatiques, devient un enjeu encore plus important au fil de l'expansion des réseaux visant à soutenir l'utilisation croissante des services sur fil et sans fil, comme les services Internet et les services hébergés de données, et d'un vaste éventail d'appareils et d'objets connectés.

Protection des renseignements personnels et sécurité des données

Au fur et à mesure que les dispositifs connectés à Internet deviennent plus nombreux et intelligents et que les volumes de données transmis augmentent, les fournisseurs de services doivent s'efforcer de toujours améliorer le niveau de sécurité de l'information par une protection et une organisation efficaces des systèmes, des applications et des entrepôts de données.

Déchets électroniques

L'expérience du marché nous confirme que l'arrivée d'appareils plus rapides et plus intelligents suscite chez les clients le besoin ou le désir de remplacer plus souvent des appareils devenus désuets, ce qui crée encore plus de déchets. Les entreprises ont le devoir de récupérer le matériel inutilisé. Il s'agit d'une initiative importante, car les composants électroniques peuvent contenir des contaminants environnementaux qui entraînent des risques importants pour les travailleurs et les collectivités qui procèdent au recyclage et à l'élimination des déchets électroniques.

Chaîne d'approvisionnement

Nous achetons des produits auprès d'un nombre restreint de fabricants, dont certains dominent le marché mondial. Les revendeurs doivent faire preuve de vigilance en évaluant le niveau de risque liés aux principaux fournisseurs et en appliquant dès l'étape de la conclusion des contrats des mesures d'atténuation afin de réduire leur exposition aux risques éventuels.





COVID-19

Nos mesures pour lutter contre la COVID-19

Depuis le début de la crise, la réponse de Bell repose sur trois principes directeurs : préserver la santé et la sécurité du public, de notre clientèle et de notre équipe; permettre à la population canadienne de demeurer connectée et informée; ainsi que soutenir nos clients et nos collectivités.

Ces principes ont donné lieu :

- au déploiement accéléré du réseau, en particulier dans les zones rurales et les autres zones mal desservies;
- à un investissement important dans la capacité du réseau pour gérer l'augmentation de l'utilisation de nos services tout au long de la crise;
- à l'allègement de la facturation pour les clients durement touchés et à une programmation télé gratuite pour les familles qui restent à la maison¹;
- à un soutien communautaire, y compris au moyen de nouveaux programmes Bell Cause pour la cause et d'un financement accru ainsi que du don de plus de 16 000 appareils sans fil aux organismes de soins de santé et sociaux et de [1,5 million de masques pour les travailleurs de première ligne](#) partout au Canada;
- à un soutien solide à l'équipe Bell, y compris de nouveaux programmes et mesures qui accordent la priorité à leur santé et à leur bien-être, conformément aux protocoles de la santé publique les plus récents. Nous avons instauré du soutien technologique et rehaussé les processus pour rendre possibles les horaires variables et le télétravail, nous avons apporté des améliorations aux régimes d'avantages sociaux et aux ressources sanitaires, notamment en ce qui a trait aux consultations de soins de santé et de santé mentale virtuelles en ligne, en plus de mettre sur pied plusieurs innovations pour protéger notre équipe et le public dans les commerces de détail et dans les lieux de travail de Bell, ainsi qu'à l'extérieur, au domicile ou aux locaux de nos clients.

Santé et sécurité

La santé et la sécurité de notre équipe restent une priorité absolue. Nous avons rapidement transféré environ 80 % de nos effectifs en télétravail et leur avons fourni les outils nécessaires pour soutenir l'équipe, y compris des options pour commander ou emporter du matériel de bureau à la maison, des ressources pour rester connectés et collaborer avec les autres membres de l'équipe, un système de préapprobation pour les visites sur le lieu de travail, des directives informatiques et de sécurité, des conseils d'ergonomie et des ressources sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Nous avons également obtenu et distribué des masques à tous les membres de l'équipe.

Pour les employés travaillant dans nos succursales Bell, dans nos magasins de détail et sur le terrain, nous avons établi des protocoles stricts en matière de santé et de sécurité, y compris des masques obligatoires, la distanciation physique et le dépistage quotidien de la COVID-19. Dans les magasins, nous avons installé des barrières en plexiglas, réduit la capacité des magasins et institué la collecte en bordure de rue et les rendez-vous en magasin. Sur le terrain, nous avons ajouté de nouvelles exigences pour le dépistage et davantage d'options d'auto-installation, en plus d'instaurer des mesures de sécurité dans l'ensemble de nos activités, telles que l'affichage numérique sur le lieu de travail, le nettoyage et la désinfection accrues et les postes de nettoyage des mains.

Nous avons également organisé un projet pilote de tests rapides pour les volontaires à quatre emplacements de Bell pour aider à évaluer l'efficacité des tests rapides en complément des mesures de santé et de sécurité de Bell.



Santé physique et psychologique

Chez Bell, nous croyons au soutien de la santé mentale de notre équipe. Nous avons rapidement développé et mis en œuvre des initiatives en santé mentale à l'échelle de l'entreprise pour soutenir les employés pendant la pandémie de COVID-19, y compris des webinaires, des protocoles et des guides spécifiques à la COVID-19. Les guides pour les dirigeants ont été préparés et distribués pour leur donner de l'information sur les façons de renforcer les contacts avec leur équipe, de choisir les bonnes méthodes de communication, de détecter les signes de détresse liée à la santé mentale, et plus encore.

Nous avons amélioré nos services de soutien existants et en avons fait la promotion, notamment le Programme d'aide aux employés et à la famille, les ressources en santé mentale Bell Cause pour la cause, LifeSpeak, les services de LifeWorks et la thérapie cognitivo-comportementale en ligne.

Devant la pandémie de COVID-19, nous avons élargi la promotion de nos ressources en santé physique existantes. Tous les membres de l'équipe ont maintenant accès à des séances d'entraînement gratuites et personnalisées et à des discussions en direct avec des experts en conditionnement physique et en nutrition via l'application LIFT, et en juillet 2020, nous avons organisé le défi d'entreprise Marche pour ta santé auquel plus de 3 700 membres de l'équipe ont participé (augmentation de 35 % par rapport à 2019), et dans le cadre duquel plus de 1 100 milliards de pas ont collectivement été enregistrés.

Notre programme de soins de santé virtuel demeure essentiel pour soutenir la santé mentale et physique de notre équipe. Le programme, qui offre un accès confidentiel gratuit, jour et nuit, à des médecins et autres professionnels de la santé, a été élargi et offert aux membres de l'équipe des sociétés affiliées de Bell et à leurs familles en plus de tous les autres employés de Bell. Au cours de l'année, les employés de Bell et les membres de leur famille ont participé à plus de 22 000 consultations virtuelles, dont plus de 3 000 étaient liées à la COVID-19.

Communication

Une communication claire avec les membres de l'équipe et les clients a été vitale tout au long de notre lutte contre la COVID-19. Dès le départ, nous avons établi des communications fréquentes et transparentes de la part de notre président et chef de la direction, soit des articles hebdomadaires dans le bulletin des employés de Bell et un site intranet consacré à la COVID-19, qui héberge nos protocoles de santé et de sécurité, nos bulletins d'information, des FAQ et de nombreuses ressources de soutien.

Pour recueillir des commentaires sur notre façon de lutter contre la COVID-19, évaluer le moral des employés et mieux comprendre comment nous pourrions soutenir les membres de l'équipe, nous avons mené une enquête COVID-19 à l'échelle de l'entreprise, ainsi qu'une enquête auprès des hauts dirigeants, en plus de notre sondage annuel d'équipe.

Les clients ont été tenus au courant grâce aux médias sociaux et à une section dédiée sur Bell.ca offrant la possibilité de prendre rendez-vous avec des techniciens et présentant les dernières nouvelles sur les ouvertures de magasins, les protocoles de santé et de sécurité, les FAQ et des conseils sur une variété de sujets. De plus, CTV News a été la principale source d'information à la télévision pour les Canadiens durant la pandémie.



Vaccination

À mesure que les vaccins contre la COVID-19 continuent d'être déployés partout au pays, Bell encourage vivement tous les membres de l'équipe à se faire vacciner dès qu'ils sont admissibles. Nous avons élaboré et transmis des directives de vaccination pour les employés, en plus d'octroyer des congés payés aux employés qui doivent prendre un rendez-vous de vaccination pendant les heures de travail.

Bell fait partie du groupe Industry For Vaccination (IFV), qui traite avec les gouvernements provinciaux pour déterminer comment nous pouvons aider à accélérer leurs programmes de vaccination. Nous nous sommes également joints à Couche-Tard, à Métro, à la Banque Nationale et au Groupe CH pour mettre en place des cliniques de vaccination au [Centre Bell à Montréal](#), à la [Place Bell à Laval](#) et au [Complexe sportif Bell à Brossard](#).



Régimes de retraite

La crise de COVID-19 a eu des répercussions importantes sur l'environnement financier et économique des Canadiens depuis le début de 2020. Le solide plan de continuité des affaires de Bell mis en place pour la gestion et l'administration des régimes de retraite a permis de garantir que les paiements des retraités soient effectués et que les opérations d'investissement et d'administration ne subissent pas de répercussions négatives.

La stratégie d'atténuation des risques liés à nos régimes de retraite à prestations déterminées (entreprise il y a dix ans) a considérablement réduit l'incidence de la volatilité du marché sur nos régimes, en mettant l'accent sur la sécurité des prestations de nos retraités actuels et futurs.

Dans nos régimes à cotisations déterminées, plus de 85 % des participants investissent dans les fonds cycle-de-vie. Ces fonds offrent une stratégie de placement à long terme aux membres pendant leur vie active et à la retraite au moyen de l'option revenu de retraite de Bell, ce qui constitue une approche efficace pour leur permettre de conserver leurs placements pendant les périodes de volatilité et de ralentissement du marché, comme en 2020.

Planification de l'avenir

L'équipe Bell continue de contribuer à garder les Canadiens pleinement connectés et informés tout en accordant la priorité à la santé et à la sécurité des collègues, des clients et du grand public. Guidée par les directives de santé publique et les principes opérationnels de Bell pour lutter contre la COVID-19, notre approche prudente de gestion des impacts se poursuit, y compris dans le cadre du plan de retour au travail que nous sommes en train d'élaborer.

La réponse de Bell à la crise de la COVID-19 a prouvé l'agilité et le dévouement de notre équipe, qui a ajusté presque tous les aspects de sa façon de faire des affaires au cours de la dernière année. Alors que nous planifions pour l'avenir, nous réfléchissons à la manière dont les leçons apprises pendant la crise peuvent nous aider à nous connecter les uns les autres, à communiquer et à innover plus efficacement.

Conformément à l'impératif stratégique de Bell d'engager et d'investir dans notre personnel, nous travaillons à définir un modèle de travail post-COVID-19 plus flexible, qui comprendra un nouvel horaire combinant temps à la maison, en déplacement et au bureau, des ajustements à nos configurations d'espace de travail et de nouveaux outils de communication et de collaboration.



MEMBRES DE L'ÉQUIPE

Expertise et engagement

Pour répondre à nos impératifs stratégiques, nous comptons sur l'engagement et l'expertise des membres de notre équipe. Nous nous efforçons d'attirer, de perfectionner et de retenir les meilleurs talents et d'assurer aux membres de l'équipe une expérience positive qui favorise l'efficacité, une excellente performance et la souplesse nécessaire dans notre environnement commercial en constante évolution. Nous renforçons notre objectif de créer un milieu sécuritaire et inclusif pour tous grâce à nos initiatives de mieux-être au travail, dont nos programmes novateurs en santé mentale et notre façon de valoriser la diversité de notre équipe.¹

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Nous croyons sincèrement que tout le monde mérite un environnement respectueux, positif, professionnel et enrichissant. Investir dans l'équipe et soutenir son engagement est un impératif stratégique qui reconnaît qu'une équipe dynamique et engagée est essentielle à notre succès. L'équipe Bell est primordiale au succès de notre entreprise, car elle nous permet de réaliser notre objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, tout en faisant la différence dans les communautés de tout le pays. Pour Bell, les plus de 50 000 membres de son équipe sont un facteur clé de différenciation avec la concurrence dans un marché dynamique en rapide évolution.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous nous efforçons d'attirer, de perfectionner et de retenir les meilleurs talents au pays en offrant un milieu de travail positif, professionnel et valorisant, ce qui favorise la créativité et l'innovation. Nous sommes fiers de faire partie des meilleurs employeurs du Canada et à Montréal, où Bell a été fondée en 1880. Dans le cadre de notre engagement à l'égard de la santé mentale, nous investissons dans notre équipe et soutenons ses membres en leur offrant un programme complet d'avantages sociaux en matière de santé et de bien-être, ainsi qu'une politique de travail flexible. Reflet de notre volonté d'assurer un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, Bell a été reconnue par Mediacorp comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada, l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada, l'un des meilleurs employeurs canadiens pour la famille et l'un des employeurs les plus verts au Canada. Active dans de nombreux secteurs, Bell offre aux membres de son équipe de multiples occasions de poursuivre des carrières enrichissantes. Bell est dédiée à maintenir une culture de haute performance et à soutenir avec vigueur la diversité de son équipe, les possibilités de formation continue, les initiatives de pointe en matière de santé mentale au travail et les programmes d'engagement de ses membres.



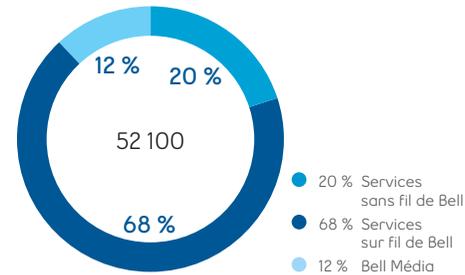
¹ Pour plus d'informations sur les normes du travail au Canada, sur les droits de la personne et sur la résolution des plaintes internes, voir la fiche d'information [Éthique et respect en milieu de travail et droits de la personne](#) sur notre site Web.

Notre équipe

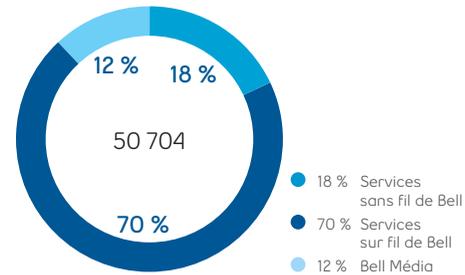
À la fin de 2020, notre équipe était composée de 50 704¹ membres, soit une diminution de 1 396² par rapport à la fin de 2019, ce qui est attribuable à l'attrition naturelle, aux départs à la retraite et aux réductions d'effectifs, en partie compensés par l'embauche dans les centres d'appels.

Environ 41 % du total des membres de l'équipe de BCE étaient représentés par des syndicats³ au 31 décembre 2020.

Nombre d'employés en 2019



Nombre d'employés en 2020



1 Nous avons moins de 15 membres de l'équipe aux États-Unis.
 2 Le taux de roulement et de départ à la retraite se chiffrait à 7,8 % en 2020. Ce taux exclut tous les employés temporaires.
 3 Le *Code canadien du travail* réglemente les secteurs de la radiodiffusion, de la télédiffusion et des télécommunications, dont les systèmes de téléphone, d'Internet, de télégraphe et de câble. La Partie III du *Code canadien du travail* traite des normes du travail fédérales en ce qui a trait à la durée du travail, au paiement du salaire, au salaire minimum, aux congés, aux vacances, aux jours fériés, au licenciement, aux indemnités de départ et à la protection des renseignements personnels. Ces normes s'appliquent aux employés qui travaillent dans une entreprise régie par les lois fédérales.

Alignement sur les valeurs environnementales des membres de l'équipe

La protection de l'environnement est une question de grande importance pour les membres de notre équipe, et nous avons mis en place de nombreux programmes et pratiques qui encouragent la participation des membres de notre équipe.

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Les gens sont plus engagés lorsque leur travail cadre avec leur système de valeurs, et la satisfaction au travail dépend davantage de la façon dont nos valeurs s'alignent sur notre environnement de travail que de tout autre facteur. Les membres de l'équipe et les organisations qui ont des valeurs communes partagent un objectif plus important. Ce jumelage est essentiel pour créer un lieu de travail durable, réussi et motivant.

CE QUE NOUS FAISONS

Chez Bell, nous sondons régulièrement les membres de notre équipe sur un large éventail de sujets, afin de mieux comprendre leurs valeurs. Plus récemment, nous avons sollicité des commentaires sur leurs attentes et leurs perceptions concernant les initiatives et le rendement en matière d'environnement de Bell. Nous avons réagi en améliorant les programmes de réduction des déchets, les communications et les événements. Nous continuerons de chercher à aligner nos initiatives sur les commentaires que nous recevons.

Chez Bell, nous fournissons des centres de tri dans la plupart des bâtiments pour soutenir la volonté des membres de l'équipe de réduire les déchets et de faire la collecte des matières compostables au travail. Il y a des bornes de recharge pour voitures électriques dans plusieurs de nos immeubles pour soutenir la volonté des membres de l'équipe de participer à l'électrification des transports dans les grandes villes du Canada. Nous offrons des programmes de vélos en libre-service dans certains de nos plus grands emplacements aux membres de l'équipe qui veulent faire de l'activité physique pendant leurs pauses. Nous participons également à des initiatives agricoles soutenues par la communauté afin que les membres de l'équipe puissent accéder à des produits frais locaux.

Récemment, nous avons mis à jour notre site intranet de leadership environnemental, Bellnet, afin de permettre aux membres de l'équipe de trouver plus facilement de l'information sur les programmes, les activités et le rendement de Bell en matière d'environnement. Nous utilisons également notre intranet pour promouvoir les comportements écologiques, y compris des trucs pour faire des choix écologiques proactifs. Plusieurs fois dans l'année, nous publions des articles sur le covoiturage, l'économie d'énergie au travail et le bon tri des déchets. Notre guide de développement durable pour les planificateurs d'événements aide les membres de l'équipe Bell à faire des choix plus durables lors de la planification d'événements internes.

Les initiatives écologiques informelles menées par les employés comprennent la participation à Une Heure pour la Terre et l'organisation de célébrations nationales du Jour de la Terre. Lors d'Une Heure pour la Terre, les membres de l'équipe partout au Canada se réunissent pour éteindre les lumières dans les bâtiments et fermer leur ordinateur à l'heure prévue. Au cours des dernières années, pour le Jour de la Terre, nous avons soutenu les efforts des membres de l'équipe qui ont organisé des présentations de groupes locaux, y compris Équiterre, Electrobac, les Fermes Lufa et autres. Les années passées, les membres de l'équipe ont organisé des journées annuelles de démonstration de voitures électriques et invité des entreprises de voitures et de bornes de recharge pour des essais routiers. Les participants ont compris Addénergie, Flo, Équiterre, Auto Prix, et des membres de l'équipe Bell possédant des voitures électriques qui ont accepté de les prêter pour offrir des essais routiers. Durant la pandémie de COVID-19 en 2020, ce type de collaboration en personne avec des organisations locales n'était pas possible. Nous prévoyons reprendre contact avec ces organisations dès que les mesures sanitaires mondiales le permettront.

Entre-temps, en 2020, nous avons lancé un espace de collaboration verte informel utilisant la plateforme SAP Jam. Les participants peuvent partager des événements, des conseils, des idées et des histoires en lien avec l'environnement.



Ces initiatives environnementales et d'autres ont valu à Bell une place sur la liste des employeurs les plus écologiques au Canada cinq ans d'affilée.

Engagement des membres de l'équipe

L'engagement de Bell envers les membres de l'équipe inclut de les écouter et de stimuler leur engagement.

Sondage de l'équipe

L'un des outils utilisés à cet effet est notre sondage annuel de l'équipe que les employés peuvent remplir rapidement et facilement dans la langue officielle de leur choix à partir de leur ordinateur de bureau ou d'un appareil mobile. De type quantitatif et qualitatif, le sondage permet de saisir le niveau d'engagement des membres de l'équipe. Il leur demande de noter leurs supérieurs selon certains critères essentiels ayant trait à l'engagement, comme la communication, la reconnaissance, la confiance et le respect.

En 2020, nous avons investi dans une nouvelle plateforme qui nous permet d'obtenir des renseignements sur un indicateur clé de l'engagement qui donne aux dirigeants un accès libre-service aux résultats. Cette approche nous aide à mettre en œuvre des actions ciblées pour réaliser des changements positifs. De plus, nos outils de sondage nous permettent d'effectuer des analyses multivariées selon, par exemple, le lieu géographique, l'ancienneté, les données démographiques, l'équipe, le rôle et le niveau afin de mieux explorer les aspects à améliorer.

En 2020, 76 % des membres de l'équipe ont participé au sondage. La note globale relative à l'engagement a atteint 76 %¹, et 80 % des membres ont indiqué qu'ils sont fiers de travailler pour Bell et 81 % qu'ils sont ravis de voir qu'ils contribuent personnellement à la réussite de l'entreprise.

Reconnaissance – souligner la réussite

En 2020, nous avons lancé un projet visant à créer un programme de reconnaissance de premier ordre pour tous les membres de l'équipe. Ce nouveau programme unifié, appelé « Meilleurs ensemble » et lancé au début de 2021, renforce nos impératifs stratégiques à l'échelle de l'entreprise et notre unité en tant qu'entreprise, crée de la cohérence en récompensant les mêmes comportements dans toute l'entreprise, permet la collaboration entre toutes les équipes de Bell et facilite la reconnaissance entre les pairs d'une manière simple et rapide.

En plus d'introduire un programme de reconnaissance unifié, Bell continue d'honorer publiquement le travail des membres de l'équipe par l'intermédiaire de diverses initiatives. Nos programmes de reconnaissance officiels reconnaissent la contribution des employés à trois niveaux : équipe immédiate, unité d'affaires et entreprise dans son ensemble. Les réussites sont célébrées de façon formelle et informelle. En 2020, nous avons continué à célébrer virtuellement les gagnants de nos programmes, en veillant à ce que les membres de notre équipe soient reconnus pour leur excellent travail et leurs réalisations pendant cette période. Le prix Bravo, qui représente le plus haut niveau de reconnaissance chez Bell, souligne les performances exceptionnelles des personnes et des équipes. Nous soulignons aussi les anniversaires de service et rendons hommage à nos retraités en leur remettant le traditionnel portefeuille du président en reconnaissance de leur contribution.

Pour en savoir plus sur les programmes de reconnaissance, se reporter au feuillet d'information [Programme de reconnaissance pour les membres de l'équipe](#) sur notre site Web.



¹ Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

Diversité et inclusion

Chez Bell, nous ne nous contentons pas d'accepter la différence : nous la célébrons. Bell est déterminée à créer un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, où tous les employés se sentent appréciés, respectés et soutenus et ont l'occasion de réaliser leur plein potentiel. Une équipe diversifiée et un milieu de travail véritablement inclusif encouragent l'innovation et la créativité, reflètent davantage les clients que nous servons et augmentent l'engagement des membres de l'équipe.

POURQUOI C'EST IMPORTANT

GRI 103

Les organisations qui ont des programmes intégrés de diversité et d'inclusion sont en mesure de favoriser l'innovation et la créativité des membres de leur équipe, d'élargir le bassin des talents et d'accroître la satisfaction des membres de leur équipe. Cette approche offre aux membres de l'équipe la possibilité de donner le meilleur d'eux-mêmes chaque jour, augmente leur engagement et se traduit par de meilleurs produits et services pour nos clients.

CE QUE NOUS FAISONS

Bell a mis en place divers programmes et initiatives de diversité et d'inclusion partout au pays. Nous avons établi des cibles que nous avons communiquées au public, et nous assurons un suivi continu de notre performance en la matière et présentons des rapports à ce sujet.

Cibles de diversité et d'inclusion

Conformément à notre objectif général, qui est d'améliorer la diversité des genres à l'échelle de l'entreprise, notre stratégie vise à accroître la diversité au sein de la haute direction. Bell est signataire de l'[Accord Catalyst 2022](#) et membre du [Club des 30 %](#). Nous nous sommes fixé l'objectif de faire en sorte qu'au moins 35 % des postes de haute direction (vice-présidents et postes supérieurs) soient occupés par des femmes d'ici la fin de 2021. Nous poursuivons aussi nos efforts pour encourager un plus grand nombre de femmes à occuper des rôles dans les domaines des sciences, des technologies, du génie et des mathématiques. De plus, nous prenons des mesures pour accroître la proportion de membres d'autres groupes sous-représentés comme les minorités visibles, les Autochtones et les personnes ayant un handicap.

En 2020, Bell s'est engagée à prendre des mesures significatives pour s'attaquer aux répercussions du racisme systémique envers les personnes autochtones, noires ou de couleur (PANDC) au sein de notre entreprise et dans nos communautés. En plus d'un certain nombre d'initiatives d'information et de sensibilisation, ces mesures comprennent l'établissement d'une nouvelle cible de représentation des communautés PANDC au sein de l'équipe de haute direction, soit au moins 25 % d'ici 2025 (échelon de directeur et échelons supérieurs, y compris les hauts dirigeants), et d'une cible de représentation des communautés PANDC parmi les récents diplômés et les stagiaires, soit 40 %.

Dans le cadre de nos efforts d'amélioration continue de notre stratégie de diversité et d'inclusion, nous consultons des membres de groupes sous-représentés afin de comprendre leur expérience en milieu de travail. En 2020, nous avons tenu des consultations sur la diversité en personne et virtuellement, afin d'encourager les discussions sur l'expérience en milieu de travail et l'inclusion au sein de Bell. Parallèlement aux résultats de notre enquête auprès de l'équipe Bell, nous avons analysé les commentaires afin de mettre en lumière les aspects sur lesquels nous pouvons agir et d'améliorer continuellement notre orientation et nos mesures stratégiques. Nous recherchons et adoptons des pratiques exemplaires en matière d'adaptation et d'inclusion du milieu en travail. Dans les années à venir, nous prévoyons continuer sur la lancée de notre stratégie en matière de diversité et d'inclusion fondée sur l'établissement d'objectifs concrets et l'intégration de pratiques de leadership inclusives dans l'ensemble des processus de Bell.

Créé en 2014, le Conseil du leadership en matière de diversité a pour mission de promouvoir la diversité et l'inclusion à l'échelle de l'entreprise, de définir la stratégie de Bell en matière de diversité et d'inclusion, et d'élaborer des plans pour la mise en œuvre de mesures précises. Ce conseil est formé de 14 hauts dirigeants diversifiés qui représentent tous les groupes et secteurs géographiques. Sous sa direction, nous nous assurons que notre stratégie d'entreprise et nos politiques de ressources humaines sont alignées avec nos objectifs de diversité et d'inclusion.

En plus du Conseil du leadership en matière de diversité, notre cadre de gouvernance comprend des comités à l'échelle des unités d'affaires, des réseaux dirigés par des employés et d'autres groupes visant l'inclusion destinés à soutenir la mise en œuvre de notre stratégie de diversité et d'inclusion.

Résultats en 2020

Grâce à notre stratégie de diversité et d'inclusion et au taux élevé d'identification volontaire de 83 %, la représentation des membres de minorités visibles, des Autochtones et des personnes ayant un handicap a nettement augmenté au sein de notre effectif. Nous avons maintenu notre orientation stratégique pour rendre les membres de la haute direction plus représentatifs de l'ensemble du personnel par la mise en œuvre de stratégies de gestion des talents et des programmes de développement pour les dirigeants à fort potentiel, y compris ceux qui font partie de groupes sous-représentés.

Diversité de l'effectif (en %) GRI 405-1

Groupes d'employés	EFFECTIF					HAUTE DIRECTION ¹				
	2019 LMA ²	2020	2019 ³	2018	2017	2019 LMA ²	2020	2019 ³	2018	2017
Femmes	36,6	34,0	32,7	32,3	32,6	27,6	31,9	31,5	28,7	30,1
Minorités visibles ⁴	24,0	22,4	21,3	18,6	18,6	11,5	14,1	9,9	8,4	8,6
Personnes ayant un handicap ⁴	10,0	5,1	4,3	3,6	3,8	5,0	3,7	2,1	2,1	1,4
Autochtones ⁴	2,8	2,5	2,5	2,4	2,2	3,2	1,5	0,7	0,7	0,7

1 Vice-présidents et postes supérieurs.

2 La disponibilité sur le marché du travail (DMT) indique le pourcentage des personnes de chaque groupe désigné qui, dans la population active canadienne, pourraient avoir les compétences requises pour occuper des emplois chez Bell, selon l'effectif en décembre 2019. Les données sont communiquées à Bell par le gouvernement canadien et sont basées sur les données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2016 et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Il s'agit des renseignements les plus récents sur le sujet.

3 En 2019, la méthode de calcul a été mise à jour pour accroître l'exactitude des données. La date de clôture a également été changée pour le 31 janvier 2020, pour concorder avec l'Avis d'assemblée annuelle des actionnaires 2020 et circulaire de procuration de la direction.

4 Les données pour les minorités visibles, les personnes ayant un handicap et les Autochtones dépendent de l'auto-identification des employés à temps plein et à temps partiel dans le questionnaire sur la diversité de Bell.

Dans le cadre de l'engagement de Bell de lutter contre le racisme et la discrimination tout en créant un milieu de travail diversifié et inclusif, et en plus de l'établissement de nouvelles cibles de représentation des communautés PANDC, nous avons créé des partenariats avec les principales organisations PANDC, en organisant des événements et en offrant des ressources pour favoriser un milieu de travail diversifié et inclusif. Voici certaines de ces initiatives :

- Signature par Mirko Bibic, chef de la direction de Bell, de la [déclaration des membres du Conseil canadien des affaires](#) dénonçant le racisme sous toutes ses formes
- Nouveau [Fonds diversité Bell Cause pour la cause](#) de cinq millions \$ visant à soutenir la santé mentale et le bien-être au sein des communautés PANDC au Canada, y compris un premier don de 250 000 \$ versé à la Black Youth Helpline
- Important partenariat avec l'[initiative Onyx](#), qui vise à accroître le recrutement par les sociétés canadiennes d'étudiants collégiaux et universitaires noirs
- Partenariat avec le [Black Professionals in Tech Network](#) qui vise à favoriser l'engagement et le recrutement de talents noirs en technologie et communications

- Promotion d'une plus grande diversité dans les médias canadiens avec le lancement du portail Web [Embauchez Diversité](#) et la création par Bell Média d'un groupe de travail sur la diversité des contenus, en partenariat avec BIPOC TV & Film
- Création par Bell Média et le [Reelworld Film Festival and Screen Institute](#) du programme Reelworld à l'intention des producteurs, qui vise les candidats autochtones, noirs et de couleur
- Concours Inclusion, diversité et équité en publicité de l'[IDEA](#), qui met les sociétés et les agences de marketing au défi de présenter des campagnes publicitaires créatives dont le message illustre clairement la diversité et l'inclusion
- Partenariat avec l'Université Ryerson et TSN en vue du lancement du programme de stage [Jonathan Gayle-West Memorial](#), qui donne aux étudiants PANDC l'occasion de travailler dans les coulisses et devant la caméra aux côtés de professionnels de la télévision afin d'acquérir une expérience pratique de la création d'un programme sportif prestigieux
- Lancement du [Black Journalism Fellowship](#), un programme soutenu par CTV News qui offre du mentorat et une formation professionnelle aux journalistes en début de carrière

En 2020, nous nous sommes intéressés à la façon dont le langage peut favoriser le respect, promouvoir l'égalité et être un facteur déterminant pour faire de nous des alliés. Bell a collaboré avec les consultants en inclusion des genres de [Transfocus](#) dans le cadre d'un webinaire très bien accueilli portant sur les concepts et le langage entourant la diversité de genre et présentant des conseils pour mieux comprendre les problèmes auxquels font face les personnes d'un bout à l'autre du spectre de genre. L'enregistrement de cet événement, qui s'inscrit dans notre stratégie axée sur l'importance d'être des alliés et de l'information, a été diffusé en ligne à l'échelle de l'entreprise.

En 2018, nous avons lancé à l'intention des cadres supérieurs un programme inclusif de perfectionnement du leadership qui vise à bousculer les préjugés inconscients et aider les dirigeants à faire progresser notre réserve de talents diversifiés. Plus de 80 % des cadres supérieurs ont déjà terminé cette formation. En 2020, nous avons étendu l'offre de formation, en lançant une formation sur les préjugés inconscients à l'intention des cadres intermédiaires, et avons depuis formé plus de 1500 cadres. La formation vise à sensibiliser les cadres et à leur présenter des façons concrètes d'agir pour bousculer les préjugés inconscients et ainsi créer un milieu de travail inclusif et accessible où tous se sentent valorisés, respectés et soutenus.

Nous soutenons également la diversité et l'inclusion au sein de notre équipe par plusieurs initiatives visant à promouvoir l'inclusion et à donner des moyens à nos groupes de ressources pour les employés, dont le réseau des professionnels noirs de Bell, le réseau Fierté chez Bell et le réseau Les femmes chez Bell, et en mettant l'accent sur des activités de formation continue, le réseautage et la mise en valeur des principaux membres des groupes de ressources pour les employés et de leur parcours professionnel. Nous travaillons sans cesse à sensibiliser davantage le personnel à l'échelle de l'entreprise et à favoriser l'inclusion des groupes sous-représentés.

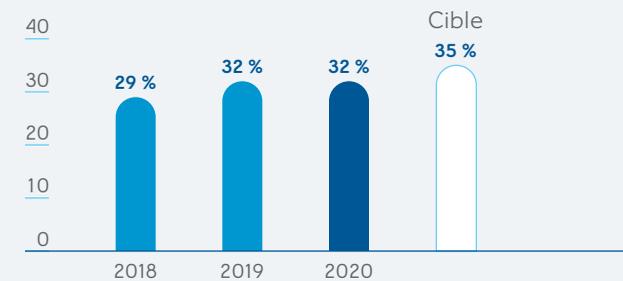
En 2020, Bell a lancé une nouvelle communauté de collaboration axée sur la diversité et l'inclusion qui offre aux membres de l'équipe de l'ensemble de l'entreprise un espace numérique inclusif où ils peuvent échanger, partager leurs expériences, trouver des ressources et participer à des initiatives de diversité et d'inclusion.

Nous avons élaboré un Calendrier de l'inclusion qui souligne plus de 100 dates importantes dans diverses cultures ainsi que des célébrations inclusives. Nous avons reconnu officiellement des initiatives de sensibilisation importantes, dont le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée internationale des femmes, la Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie, la Journée nationale des peuples autochtones et la Journée internationale des personnes handicapées.

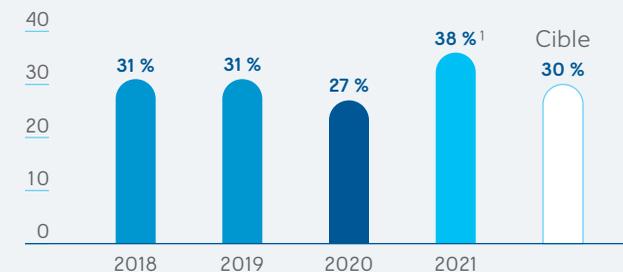
L'incidence de ces efforts soutenus se répercute dans les résultats du sondage annuel de l'équipe Bell : en 2020, 85 % des membres de l'équipe ont répondu positivement à la question où l'on demande si les gens de tous les horizons (culture, sexe, âge, religion, déficience, etc.) peuvent réussir dans l'entreprise.

Bell collabore avec les principales organisations axées sur la diversité et l'inclusion afin de permettre aux membres de l'équipe d'accéder à des événements partenaires, à du mentorat, à du réseautage et à d'autres ressources professionnelles, notamment le [Centre canadien pour la diversité et l'inclusion](#), [Catalyst](#), le [Black Professionals in Tech Network \(BPTN\)](#), [Lime Connect](#), [l'initiative Onyx](#), [Fierté au travail](#), Les femmes en communications ([FCT](#)).

Cible clé :
Au moins 35 %
des postes de
haute direction
(vice-présidents et
postes supérieurs)
occupés par des
femmes d'ici la fin
de 2021



Cible clé :
30 % de femmes
parmi les adminis-
trateurs non
dirigeants du conseil
d'administration
de BCE d'ici la fin
de 2021



¹ L'écart entre 2019 et 2020 est attribuable aux nominations au conseil de BCE faites en 2020 en prévision du départ à la retraite de trois administrateurs à l'assemblée générale annuelle des actionnaires de 2021. Depuis l'assemblée générale annuelle des actionnaires de BCE tenue le 29 avril 2021, 38 % des membres de notre conseil non dirigeants et 36 % de tous les membres de notre conseil sont des femmes, ce qui dépasse notre objectif.

Prix et reconnaissance en matière de diversité

Depuis 2017, Bell est successivement désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada et reconnue pour ses initiatives réussies en matière de diversité dans divers domaines, notamment en ce qui a trait aux programmes visant les employés des groupes suivants : les femmes, les personnes autochtones, noires ou de couleur (PANDC), les minorités visibles, les personnes ayant un handicap et les membres de la communauté LGBTQ+. Bell a été reconnue pour son rôle de chef de file, pour son engagement envers un milieu de travail inclusif et accessible ainsi que pour son action soutenue pour combattre le racisme systémique.



En 2020, l'organisme Les femmes en communications et technologie a honoré **Sonia Brar**, vice-présidente, livraison TI – Bell Média et services généraux, en la nommant Innovatrice de l'année. Sonia a été reconnue pour son approche innovatrice en matière de direction de projets de transformation numérique à grande échelle chez Bell. Elle aussi travaillé tout au long de sa carrière pour soutenir et aider les femmes dans leur développement de carrière dans un domaine souvent dominé par des hommes.



Cynthia Loyst, coanimatrice de l'émission [The Social](#) sur CTV, a été désignée comme l'une des femmes les plus influentes au Canada dans le cadre du palmarès des 100 femmes les plus influentes du Réseau des femmes exécutives ([RFE](#)) de cette année. S'étant distinguée dans la catégorie des arts, des sports et du divertissement pour son apport à la culture canadienne, Cynthia est une animatrice de télévision reconnue qui milite énergiquement pour la diffusion de l'information en matière de santé sexuelle.



Pour une troisième année consécutive, l'accent que met Bell sur l'équité hommes-femmes en milieu de travail a été salué par La Gouvernance au féminin, un organisme ayant pour mission d'appuyer les femmes dans leur développement en leadership, leur avancement de carrière et leur accession à des sièges dans des conseils d'administration. Bell a reçu une [certification Parité](#) de niveau or à la suite de l'évaluation de ses progrès en matière de parité hommes-femmes, de même qu'en raison de l'efficacité de ses processus, en particulier en ce qui a trait à la gouvernance, à l'analyse de données, au développement des talents et au leadership.



Bell Canada a également été désignée comme l'un des [100 meilleurs employeurs du Canada](#) (2020), l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes (2020), l'un des meilleurs employeurs de Montréal (2020) et l'un des employeurs les plus favorables à la famille au Canada (2020). Elle a aussi reçu le prix spécial pour la responsabilité sociale en matière de recrutement dans le cadre du programme [TalentEgg](#) (2020) en reconnaissance de l'engagement de BCE de favoriser un milieu de travail inclusif pour tous les employés.

Pour en savoir plus, consultez le feuillet d'information [Programme de reconnaissance pour les membres de l'équipe](#) sur notre site Web.

Recrutement de talents diversifiés

Nous continuons de réussir dans un marché très concurrentiel et il est important que l'environnement professionnel en constante évolution de Bell attire une variété de talents. Afin d'avoir accès aux meilleurs talents, nous menons diverses initiatives qui contribuent à créer une communauté de chercheurs d'emplois par l'intermédiaire de notre site d'emploi et des médias sociaux, en nous employant à attirer et à embaucher des candidats de diverses origines représentatifs de notre clientèle et des communautés où nous exerçons nos activités.

En 2020, nous avons reçu plus de 350 000 candidats et embauché plus de 7 000 nouveaux membres de l'équipe. Ces volumes s'expliquent en grande partie par nos initiatives élargies de recrutement dans les médias sociaux, qui ont attiré près de 248 000 abonnés sur LinkedIn et 73 000 abonnés sur Twitter ainsi que plus de 1 million d'abonnés à travers notre communauté de talents. Nous avons modifié notre stratégie de médias sociaux pour 2020 de manière à nous concentrer non seulement sur l'emploi, mais aussi sur les histoires de notre communauté #ÉquipeBell et du travail incroyable qu'elle accomplit d'un océan à l'autre. L'ajout du mot-clic #ÉquipeBell sur nos plateformes sociales a généré plus de 280 publications sur les réseaux sociaux, près de 2 500 000 impressions, 50 000 clics sur le contenu et un taux d'engagement accru.

Pour augmenter l'embauche de personnes issues de groupes sous-représentés en 2020, Bell a annoncé des possibilités d'emploi et parrainé des salons de l'emploi avec des organisations qui nous ont mis en contact avec des talents diversifiés à fort potentiel, notamment : [Ascend Canada](#), [Black Professionals in Tech](#), [Embauchez Diversité](#), [Indigenous Works](#), [JVS Toronto](#), [Lime Connect](#), le [Réseau pour l'emploi des conjoints des militaires](#), [Onyx](#), [Fierté au travail Canada](#), [Spectrum Works](#), [les femmes en communications](#) et technologie, et un certain nombre d'autres groupes d'étudiants axés sur la diversité. À l'échelle internationale, Bell est un partenaire fondateur de Career Edge, qui permet de recruter partout dans le monde des personnes handicapées et des professionnels talentueux qui possèdent une formation. Dans le cadre de notre stratégie de diversité et d'inclusion, nous demandons aux candidats de s'auto-identifier afin de nous permettre de repérer plus facilement les personnes qualifiées et d'assurer une représentation diversifiée au sein de notre effectif. Nos recruteurs, responsables du recrutement et cadres ont accès à un tableau de bord qui met en évidence la répartition des candidats en fonction de la diversité à toutes les étapes du recrutement (attraction, examen, entrevue, offre, embauche). Grâce à l'ensemble de ces initiatives et aux connaissances plus précises que nous avons acquises, le nombre de femmes ayant fait une demande d'emploi a augmenté et nous avons engagé plus de femmes en 2020 qu'en 2019. Nous avons également constaté une amélioration de nos volumes d'embauche de la communauté PANDC (personnes autochtones, noires et de couleur) par rapport à 2019. Il y a aussi eu une légère augmentation de nos nouveaux employés qui se sont identifiés comme des personnes handicapées.



Nous continuons d'augmenter l'embauche d'étudiants et de candidats en début de carrière, alors que l'équipe de recrutement sur les campus s'est rapidement adaptée à une nouvelle plateforme de salon de l'emploi virtuelle innovante à la suite de la pandémie de COVID-19. Nous avons lancé cinq expériences virtuelles de recrutement de nouveaux diplômés et d'étudiants, une série d'événements de recrutement en ligne qui ont eu lieu tout au long du deuxième semestre de l'année. Cette expérience entièrement virtuelle nous a permis de rejoindre près de 100 écoles d'un océan à l'autre à travers le Canada et nous avons reçu plus de 20 000 candidatures pour les postes de récents diplômés et de stagiaires, une augmentation de 114 % par rapport à 2019. Ces événements de recrutement en ligne comprenaient des présentations virtuelles où nous avons mené près de 800 « entrevues éclair » en direct, donnant immédiatement aux futurs diplômés et stagiaires la possibilité de passer des entrevues pour des emplois. Sur les campus virtuels partout au pays, nous avons parrainé des initiatives de développement des étudiants et participé à plus de 70 événements étudiants tels que des séances d'information, des simulations d'entrevues, des compétitions de cas, des marathons de programmation et des séances de réseautage. Pour le programme primé de leadership des diplômés de Bell, l'une des plus importantes initiatives au Canada visant à aider les nouveaux diplômés à devenir la prochaine génération de leaders, nous avons visité virtuellement plus de 20 universités en Ontario, au Québec et dans

le Canada atlantique pour promouvoir nos perspectives d'emploi auprès des récents diplômés et attirer des candidats. Le Programme du leadership des nouveaux diplômés s'est soldé par la promotion de plus de 40 dirigeants de Bell en 2020, ce qui porte à 231 le nombre de dirigeants potentiels ayant pris part à ce programme depuis son lancement.

Notre nouvelle stratégie numérique comprenait également un changement de direction rapide pour développer une expérience d'intégration virtuelle pour des milliers de nouveaux employés et étudiants en établissant de nouveaux canaux de collaboration, des systèmes de jumelage et une formation virtuelle supplémentaire et en organisant une session de bienvenue bilingue et inclusive pour plus de 240 récents diplômés et 232 stagiaires d'été. Grâce à ces efforts, entre autres, Bell Canada a été de nouveau désignée comme l'un des meilleurs employeurs pour les jeunes Canadiens.

Bell travaille activement à aider les vétérans et les réservistes canadiens, ainsi que leurs conjoints, à découvrir des occasions professionnelles au sein de notre entreprise. Bell embauche en priorité les vétérans canadiens qualifiés dans tous ses secteurs d'activité, poursuivant ainsi une longue et fière tradition de soutien envers les hommes et les femmes des Forces armées canadiennes. De plus, tous nos recruteurs reçoivent une formation dans le but de faciliter le transfert des compétences des vétérans, de percevoir les avantages d'embaucher un vétéran et d'aider les spécialistes en recrutement à soutenir les vétérans et les réservistes tout au long du processus de recrutement. Depuis 2013, Bell a embauché plus de

470 vétérans et conjoints de vétérans. Pour poursuivre sur cette lancée, en 2019, nous sommes devenus un partenaire du Réseau pour l'emploi des conjoints des militaires. Ce réseau soutient le développement de carrière durable chez les conjoints de militaires, et accompagne les familles de militaires et les aide à devenir financièrement stables et satisfaites, ce qui contribue directement à l'efficacité opérationnelle des Forces armées canadiennes. Bell est fière de soutenir le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur depuis 2010 et d'être le commanditaire présentateur du dîner hommage annuel La patrie gravée sur le cœur à Toronto, le plus important événement de collecte de fonds à l'appui des militaires canadiens. Soutenu par un don équivalent de 1 million \$ de Bell Cause pour la cause et de La patrie gravée sur cœur, le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur avait versé deux millions \$ et 100 subventions à la fin de 2020 pour soutenir les programmes de santé mentale destinés aux militaires, aux vétérans et à leurs familles.

Lorsqu'ils débutent leur carrière chez Bell, il est essentiel que les nouveaux membres de l'équipe vivent une expérience d'intégration positive afin d'optimiser leur productivité et leur sentiment d'appartenance le plus rapidement possible. Notre programme #ÉquipeBell est conçu pour aider les nouveaux employés à sentir qu'ils font partie de l'équipe et à avoir accès aux ressources dont ils ont besoin pour arriver rapidement à briller dans leur carrière. Nous leur fournissons de l'information sur les impératifs stratégiques et les personnes-ressources de la stratégie de Bell, de l'information sur la culture d'entreprise, les processus d'entreprise et divers comités de diversité auxquels les membres de l'équipe peuvent se joindre.

Formation et perfectionnement GRI 404-2

Chez Bell, nous offrons à tous les membres de l'équipe un large éventail de formations, notamment des séances d'accueil à l'échelle de l'entreprise en fonction de chaque rôle, ainsi que des apprentissages autodirigés pour le développement personnel et professionnel.

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les programmes de mise à niveau des compétences des employés permettent aux entreprises de planifier des acquisitions de compétences qui permettent aux membres de l'équipe d'atteindre des objectifs stratégiques dans un environnement de travail en transformation. Des employés plus qualifiés bénéficient au capital humain de la Société et contribuent à la satisfaction du personnel, ce qui est étroitement lié à l'amélioration du rendement.

CE QUE NOUS FAISONS

Chez Bell, nous encourageons tous les membres de l'équipe à s'engager dans un apprentissage continu afin de maximiser leur croissance professionnelle. Nous soutenons l'apprentissage et le développement en offrant de la formation, des outils et des ressources pour aider à améliorer les compétences, les comportements et la performance des membres de l'équipe. Permettre aux membres de notre équipe d'apprendre et de se perfectionner continuellement est un puissant levier à l'appui de notre impératif stratégique d'investir dans notre équipe et de soutenir son engagement.

techniques critiques très recherchés à l'intention des membres de l'équipe qui cherchent à réorienter leur carrière dans les domaines du développement de logiciels, de l'IA/ apprentissage automatique, de la cybersécurité et de la veille stratégique.

Nous avons également des programmes de certification payés par l'entreprise avec des remboursements de prime supplémentaires pour permettre aux membres de l'équipe d'obtenir des certifications commerciales et techniques clés en dehors des heures de travail et de développer les compétences spécialisées nécessaires pour soutenir les rôles clés au sein de notre organisation.

Bell offre un large éventail de certifications, notamment les certifications techniques de Microsoft, les certifications en gestion de produits et de projets, les certifications d'analystes d'affaires, ainsi que les certifications propres à nos unités d'affaires. De plus, les membres peuvent bénéficier de notre Programme d'assistance-éducation pour poursuivre des études dans des établissements d'éducation externes.

En 2020, nous avons investi plus de 23 millions \$ dans des solutions de formation, des partenariats et des cours pertinents, actuels, novateurs et axés sur l'avenir afin de contribuer davantage à la réussite de l'entreprise et à l'élaboration et à la réalisation des objectifs des employés.

Nous croyons qu'il est important de donner aux membres de notre équipe toutes les chances de réussir en leur communiquant des attentes claires basées sur des objectifs personnels ainsi que sur la stratégie et les besoins de l'entreprise.

Chez Bell, le perfectionnement professionnel est également soutenu par des conversations professionnelles et par notre processus de gestion du rendement. Les cadres s'assurent que les conversations professionnelles aient lieu.

Durant notre processus de gestion du rendement, les membres de l'équipe participent à l'établissement d'objectifs qui intègrent des comportements de leadership essentiels pour réussir chez Bell. Notre processus contribue au développement de tous les membres de notre équipe et permet de faire le lien entre leurs objectifs personnels et les six impératifs stratégiques de l'entreprise.

Pour en savoir plus, se reporter au feuillet d'information [Apprentissage et développement](#) sur notre site Web.



Le programme de formation comprend des parcours de formation et des recommandations ciblés pour aider les membres à développer leur plein potentiel et acquérir des compétences pour suivre l'évolution du secteur et ainsi atteindre leur potentiel de leadership et leurs objectifs de carrière.

Nous avons lancé la plateforme d'apprentissage en ligne Bell U en 2020 pour permettre aux membres de notre équipe de développer les compétences pertinentes dans le cadre de leur travail, de manière sociale et collaborative.

Nous proposons une large sélection de contenus organisés par l'intermédiaire de la plateforme Bell U qui permet aux apprenants d'améliorer leurs compétences et de se perfectionner non seulement dans leur travail actuel, mais aussi de se préparer pour les rôles de l'avenir. Nous proposons également des parcours et des programmes d'actualisation des compétences personnalisés pour des rôles

Santé mentale au travail

Chez Bell, nous croyons que prendre soin de la santé mentale des membres de l'équipe est essentiel à la réussite de chacun et au progrès continu de l'entreprise. C'est pourquoi nous poursuivons notre travail sur les pratiques de pointe à l'échelle mondiale en matière de santé mentale en milieu de travail et continuons à élargir notre approche dans le but de l'axer sur le soutien à la santé en général. Nous informons les membres de notre équipe en leur offrant les meilleurs programmes de formation, nous les soutenons grâce au Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) et nous les sensibilisons par le biais d'activités de communication. Notre engagement à ce sujet est énoncé dans notre [politique sur la santé mentale](#) et réaffirmé dans notre [Code de conduite](#), que tous les membres de l'équipe doivent passer en revue chaque année.

Nous continuons à insister sur l'importance de la santé mentale par des initiatives qui touchent notre travail quotidien.

Sensibilisation et communication

Le site Web [Bell Cause pour la cause](#) et la page intranet consacrée à la santé mentale et au mieux-être offrent aux membres un accès facile à des outils et à des ressources pour apprendre, participer et se tenir informés. En 2020, les membres de l'équipe ont accédé plus de 25 000 fois à notre intranet pour profiter de nos ressources étendues en santé mentale, qui comprennent des articles, des vidéos, du matériel de formation et une vaste gamme d'autres ressources sur la santé en général.

Depuis 2010, chaque année, nous mettons en œuvre plusieurs campagnes de sensibilisation en santé mentale. En 2020 seulement, plus de 27 352 personnes (membres de l'équipe et autres) ont participé à nos activités internes, portant sur la santé mentale.

Formation sur la santé mentale

Nous continuons d'étendre notre formation sur la santé mentale afin de rejoindre tous les membres de l'équipe, notamment les représentants syndicaux et les membres des comités de santé et de sécurité de Bell.

Notre équipe de direction joue un rôle clé dans tout changement de culture. Nous avons donc encouragé tous les cadres à suivre les deux premiers modules obligatoires du programme Leadership en santé mentale au travail. Nous les avons également incités à suivre le troisième module, qui est facultatif et vise à aider les cadres à approfondir leurs connaissances sur la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. En 2020, nous avons également mis en place une formation à l'intention des membres du groupe.

Cette année, afin d'améliorer l'expérience de formation virtuelle en santé mentale des cadres, nous nous sommes associés à LifeWorks pour mettre sur pied un laboratoire d'apprentissage virtuel, qui permet aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Les participants sont répartis en petits groupes et se penchent sur diverses études de cas. L'objectif est de rendre les séances de webinaire aussi efficaces et stimulantes qu'une expérience en personne.

En 2020, nous avons fait la promotion de notre formation en ligne Composantes d'une santé mentale positive offerte à tous. Ce programme présente, entre autres, des stratégies aux participants pour accroître leur résilience et leur niveau général de santé mentale. Il propose aussi des conseils pratiques sur la connaissance de soi, l'intelligence émotionnelle et le bien-être de personnes souffrant de problèmes de santé mentale.

FORMATION ET TAUX DE RÉUSSITE

- Programme de formation « Composantes d'une santé mentale positive » (facultatif) : 18 153 membres de l'équipe
- Leadership en santé mentale au travail Module 1 (obligatoire) : 12 825 cadres
- Leadership en santé mentale au travail Module 2 (obligatoire) : 8 002 cadres
- Leadership en santé mentale au travail Module 3 (facultatif) : 1 938 cadres

Formation en santé mentale à l'extérieur de Bell

Dans nos efforts pour promouvoir des pratiques favorisant la santé mentale partout au Canada, nous avons travaillé avec notre fournisseur du PAEF et l'Université Queen's pour mettre au point notre programme Leadership en santé mentale au travail^{MC}, premier programme de formation en santé mentale en milieu de travail de certification universitaire au monde. Cette formation, offerte à toutes les entreprises et organisations canadiennes, a attiré un grand nombre de participants partout au pays. Depuis sa création, plus de 822 entreprises du Canada ont pris part à ce programme menant à l'obtention d'un certificat de l'Université Queen's.

Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail

Bell continue de soutenir et de promouvoir l'adoption de la [Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail](#) dans toutes les entreprises canadiennes. Depuis l'adoption de cette norme, nous avons échangé nos meilleures pratiques avec des centaines d'organisations canadiennes pour les encourager à offrir un cadre de travail plus sain à leurs employés.

Pour en savoir plus sur les [13 facteurs psychologiques](#) qui ont un effet important sur la santé des organisations et le bien-être des employés, consultez le feuillet d'information [Santé mentale au travail](#) sur notre site Web.



Rémunération globale

Chez Bell, nous offrons aux membres de notre équipe une rémunération globale concurrentielle afin d'attirer, de motiver et de conserver les meilleurs talents.

Pour nous assurer de rester concurrentiels, nous réexaminons les niveaux de rémunération au moins une fois par année. Nous récompensons nos employés pour leur rendement en fonction de nos six impératifs stratégiques, afin de créer de la valeur pour nos parties prenantes.

La rémunération comprend un salaire de base concurrentiel, des primes de rendement élevées et toute une gamme d'avantages sociaux, dont des congés d'invalidité prolongée et de courte durée ainsi que des régimes de retraite. Nous offrons des possibilités d'épargne et de croissance du patrimoine, notamment un régime d'achat d'actions (avec contribution équivalente de l'entreprise), un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) collectif et un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) collectif. De plus, nous offrons aux membres de l'équipe de généreuses réductions sur les services de Bell et les achats à La Source.

Nos programmes d'encouragement dépendent aussi bien de la réussite de l'entreprise que des réalisations individuelles. Le Programme de rémunération incitative est offert à environ 23 000 membres de l'équipe, et les membres admissibles ont reçu au cours des dernières années des primes généralement très proches de la cible ou supérieures à celle-ci.

Chaque année, les membres reçoivent un relevé de rémunération globale complet qui donne une vue d'ensemble comprenant la valeur des avantages sociaux et des régimes de retraite et d'épargne, en plus du salaire et des primes de rendement. Présenté sous la forme d'un document personnalisé, ce relevé permet aussi d'informer l'équipe des autres programmes offerts pour profiter au maximum des avantages proposés par Bell.

Pour en savoir plus sur les avantages et sur les régimes de retraite et d'épargne, veuillez consulter notre [rapport annuel](#) (pages 141 et 142, ainsi que la note 26 qui commence à la page 161) et le feuillet d'information [Avantages, retraite et épargne](#) sur notre site Web.



Santé et sécurité

Nos plans de sécurité de l'entreprise sont au cœur de notre système de gestion de la sécurité, qui poursuit son évolution.

POURQUOI C'EST IMPORTANT

GRI 103

Les mesures de santé et de sécurité sont importantes, car elles assurent le bien-être des membres de notre équipe et de nos clients. Les milieux de travail qui négligent ces aspects peuvent perdre des membres de leur équipe, peuvent voir la participation de leurs employés diminuer, risquent des poursuites et peuvent voir les coûts augmenter et leur rentabilité diminuer.

CE QUE NOUS FAISONS

Bell est déterminée à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire et la sécurité n'est pas une simple option : elle fait partie intégrante de nos méthodes de travail. Le dévouement et le leadership de notre personnel font en sorte que la sécurité est toujours au centre des préoccupations de toute l'équipe Bell, alors que nous continuons d'élaborer des programmes pour éliminer les dangers et atténuer les risques présents dans le milieu de travail.

Système de gestion

Notre système de gestion est conforme à la norme ISO 45001. Les programmes de santé et de sécurité sont intégrés au cœur des unités d'affaires et filiales de Bell. Chacune d'entre elles désigne au sein de chaque équipe, un coordonnateur en santé et sécurité. Cette structure vise à assurer la conformité avec des exigences opérationnelles et la production de rapports destinés aux équipes de santé et sécurité et de gouvernance. GRI:2018 403-1

Nous comptons sur les membres de l'équipe pour soutenir les comités de santé et de sécurité locaux à l'échelle du Canada ainsi que les comités de santé et de sécurité de l'entreprise, en partenariat avec les syndicats. Représentant différentes fonctions opérationnelles et administratives, ces comités se rencontrent et effectuent des inspections des lieux de travail, en conformité avec les exigences réglementaires. L'équipe de gouvernance en santé et sécurité collabore également avec ces comités pour la création et la mise en œuvre de programmes de prévention. GRI:2018 403-4

Pour plus de détails sur notre système de gestion de santé et de sécurité, veuillez consulter le feuillet d'information [Santé et la sécurité](#) qui se trouve sur notre site Web.

Prévention

Nous maintenons l'accent sur la prévention en améliorant sans cesse nos procédures d'identification des dangers et d'évaluation des risques liés aux différents postes de l'entreprise. Nous créons des synergies et harmonisons nos pratiques dans tous les secteurs d'activité de Bell, tout en faisant évoluer les programmes de santé et de sécurité lorsque nous faisons l'acquisition de nouvelles entreprises. GRI:2018 403-2

En 2020, une grande partie de notre attention a été dirigée vers la lutte contre les effets de la pandémie de COVID-19 sur nos affaires. Pour une description détaillée de ces efforts, veuillez consulter la section [Nos mesures pour lutter contre la COVID-19](#) de ce rapport.

En 2020, nous avons amélioré notre programme d'enquête et de gestion des incidents en offrant une formation aux enquêtes sur les accidents à l'ensemble des 350 gestionnaires de première ligne et aux membres des comités locaux mixtes de santé et de sécurité. Nous avons également amélioré notre processus de gestion des dangers en milieu de travail en nous assurant d'une surveillance plus rigoureuse des dangers signalés. Cela a réduit nos retards de résolution d'un autre 8 %. GRI:2018 403-5, 403-7

Au cours de la même année, nous avons formé plus de 700 membres, gestionnaires et coordonnateurs de comités de sécurité à notre processus normalisé d'identification des dangers et d'évaluation des risques. En outre, parmi les 48 fonctions qui ont été identifiées et ciblées pour l'identification des dangers et l'évaluation des risques, 26 ont été soumises au processus en 2020, y compris en ce qui concerne les risques liés à la COVID-19. L'équipe de gouvernance de la santé et de la sécurité de la Société continue d'appuyer la planification et la réalisation d'évaluations normalisées des risques. Notre objectif est de terminer ces évaluations en 2021. Notre indice global de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail en 2020 était de 1,15¹, en baisse de 11 % depuis 2019. Le nombre total de signalements en lien avec la santé et la sécurité a diminué de 6 % en 2020 par rapport à 2019 et il n'y a eu aucun décès. GRI:2018 403-9

¹ Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

Cette diminution est principalement attribuable à la mise en place d'une série de mesures opérationnelles et d'atténuation. Les mesures opérationnelles comprennent la fourniture de semelles antidérapantes ainsi qu'un vaste plan de communication en matière de sécurité. Les mesures d'atténuation comprennent la formation et la sensibilisation, la mise à disposition de vidéos sur les méthodes de sécurité pour le chargement et le déchargement des échelles des véhicules et le déneigement, et la surveillance de la performance des fournisseurs.

D'autres facteurs ont probablement contribué à la diminution susmentionnée. Un hiver plus doux avec moins de conditions glaciales a réduit les blessures liées aux glissades et aux chutes et la sensibilisation aux questions de santé en général en raison des messages de santé publique au sujet de la pandémie de COVID-19 ont contribué à maintenir un niveau de vigilance accru. Les gens se sont généralement comportés de manière plus prudente afin d'éviter de surcharger le réseau de la santé. Nous avons observé une réduction de 23 % des cas de traitement médical par rapport à 2019.

Pour obtenir plus de détails sur nos programmes de santé et de sécurité, veuillez consulter le feuillet d'information [Santé et la sécurité](#) de Bell qui se trouve sur notre site Web.





CLIENTS

Investir pour rehausser l'expérience client

Alors que la communication en ligne et par réseau à large bande a revêtu une importance sans précédent pour la population canadienne en 2020, Bell a intensifié ses investissements inégalés dans les technologies évoluées et les services numériques novateurs. Nous avons consacré davantage de ressources à la satisfaction des besoins de la clientèle et au rehaussement de nos fonctionnalités en matière de service en ligne, de vente et de soutien, en plus d'accroître les ressources afin d'offrir une expérience client exemplaire.

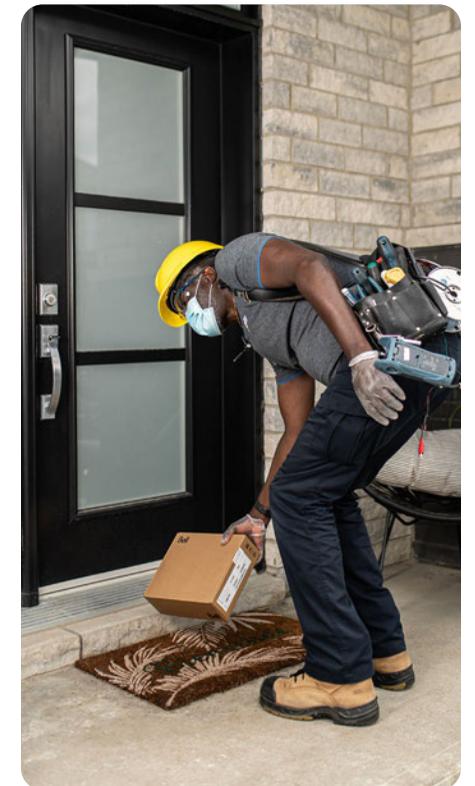
POURQUOI C'EST IMPORTANT

Le marché des communications du Canada est plus dynamique et concurrentiel que jamais. Dans ce contexte, il est essentiel à notre réussite que nous facilitions la façon dont les clients font affaire avec nous, et notre réaction rapide à l'évolution des besoins des clients traduit notre engagement à promouvoir l'expérience client, l'un de nos principaux impératifs stratégiques. Offrir une expérience client hors pair réduit de plus les coûts liés à nos activités – ce qui rejoint un autre de nos impératifs stratégiques, Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace – et soutient nos efforts en vue de fidéliser nos clients et d'en attirer de nouveaux. Cela permet également d'encourager et d'inspirer l'équipe Bell, conformément à notre sixième impératif stratégique, Investir dans notre équipe et soutenir son engagement.

CE QUE NOUS FAISONS

Bell concentre ses efforts dans le but d'offrir les meilleures connexions numériques et des services de prochaine génération à la population canadienne, en plus de mettre l'expérience client au cœur de tout ce qu'elle entreprend. Nous continuons d'améliorer les services en ligne, les activités de vente et de soutien et de procurer des ressources supplémentaires à notre équipe de sorte à assurer une expérience client plus rapide et plus efficace, ce qui en retour facilite la façon dont notre clientèle fait affaire avec Bell.

En ne cessant d'améliorer l'expérience client et en investissant dans les innovations en matière de services de pointe, que ce soit au chapitre de la large bande, du sans-fil, de la télévision, du contenu ou des services d'affaires, Bell attire un nombre grandissant de clients. À la fin de 2020, Bell comptait plus de 22,3 millions d'abonnés à son éventail complet de services dans les marchés résidentiels, d'affaires et de gros, dont plus de 10 millions d'abonnés aux services mobiles, 3,7 millions d'abonnés aux services Internet haute vitesse de détail et 2,7 millions d'abonnés aux services de télé.¹



¹ Pour en savoir plus sur la facturation électronique, veuillez consulter notre fiche d'information concernant la [facturation électronique](#) sur notre site Web.

Bâtir les meilleurs réseaux

En vue d'investir plus que toute autre entreprise de télécommunications canadienne dans les réseaux évolués et les services novateurs, Bell a accru ses dépenses d'investissement pour les porter à environ 4,2 milliards \$ en 2020, ce qui a permis d'accroître la capacité des réseaux – nous avons affiché un taux de fiabilité de plus de 99,99 % même quand la demande s'est amplifiée durant la pandémie – et de soutenir les déploiements du réseau sur fibre, du service Internet résidentiel sans fil et du réseau sans fil 5G. (Pour en savoir plus sur les répercussions économiques de ces investissements, veuillez consulter la rubrique [Économie](#) du présent rapport.)

En 2020, Bell a entamé des projets de construction de nouveaux réseaux entièrement optiques qui offriront des vitesses Internet d'au plus 1,5 gigabit par seconde (Gbit/s) – les plus rapides au Canada – aux résidents et entreprises de Hamilton, en Ontario, et dans l'ensemble de Winnipeg, au Manitoba. Des projets de construction de réseaux optiques sont également en cours dans de petites collectivités des provinces de l'Atlantique, du Québec, de l'Ontario et du Manitoba. En outre, les vastes projets de déploiement se poursuivent sur l'île de Montréal et dans la région du Grand Toronto. Dans le Nord canadien, Northwestel Inc. (Northwestel), la filiale de Bell, a commencé à offrir la fibre optique à Hay River, dans les Territoires du Nord-Ouest, cette collectivité devenant la première située au nord du 60^e parallèle à être connectée au réseau optique. Qui plus est, Northwestel a également entamé le déploiement de connexions entièrement optiques dans chaque foyer d'Inuvik, dans les Territoires du Nord-Ouest, qui devient ainsi la première collectivité canadienne du cercle arctique à être connectée sur fibre.

En réaction directe à la pandémie, Bell a accéléré les déploiements du service Internet résidentiel sans fil dans les régions rurales de l'Ontario et du Québec, les vitesses de téléchargement s'améliorant pour atteindre désormais jusqu'à 50 mégabits par seconde (Mbit/s). De plus, Bell a entamé le déploiement du service Internet résidentiel sans fil dans les provinces de l'Atlantique et prévoit le commencer au Manitoba en 2021.

À l'heure actuelle, les liaisons optiques directes et les connexions à large bande du service Internet résidentiel sans fil de Bell rejoignent plus de six millions d'emplacements de clients, aussi bien dans de grands centres urbains que dans des collectivités rurales. Nous prévoyons de plus rejoindre environ 6,9 millions de foyers et d'entreprises d'ici la fin de 2021, projection directement attribuable à notre plan d'investissement accéléré annoncé en 2021 et à l'investissement d'un montant supplémentaire de 1,5 à 1,7 milliards \$ au cours des deux prochaines années, afin d'offrir plus de connexions au réseau optique, au service Internet résidentiel sans fil et au réseau sans fil 5G.



Les investissements que continue de faire Bell dans la vitesse, la couverture et la qualité de son service sans fil rehaussent l'expérience client dans les milieux urbains et les zones rurales d'un océan à l'autre. Le réseau LTE de Bell étant déjà disponible pour 99 % des Canadiens, Bell a lancé son réseau 5G au milieu de 2020 dans les grands centres urbains. D'ici la fin de 2020, le nouveau réseau 5G de Bell – le plus rapide du Canada – sera offert à environ 26 % de la population canadienne, et nous prévoyons que ce pourcentage atteindra environ 70 % d'ici la fin de 2021.

En plus de financer entièrement la construction de ses nouveaux réseaux, Bell continue de collaborer avec tous les paliers gouvernementaux et d'autres partenaires pour déployer de meilleurs réseaux à large bande dans les petites villes et les localités rurales. Cela comprend le projet qu'a amorcé Northwestel, avec le soutien du Fonds pour la large bande du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), afin de procurer un service Internet plus rapide aux résidents du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest, ainsi que divers autres programmes provinciaux et fédéraux.

Une expérience client en constante amélioration

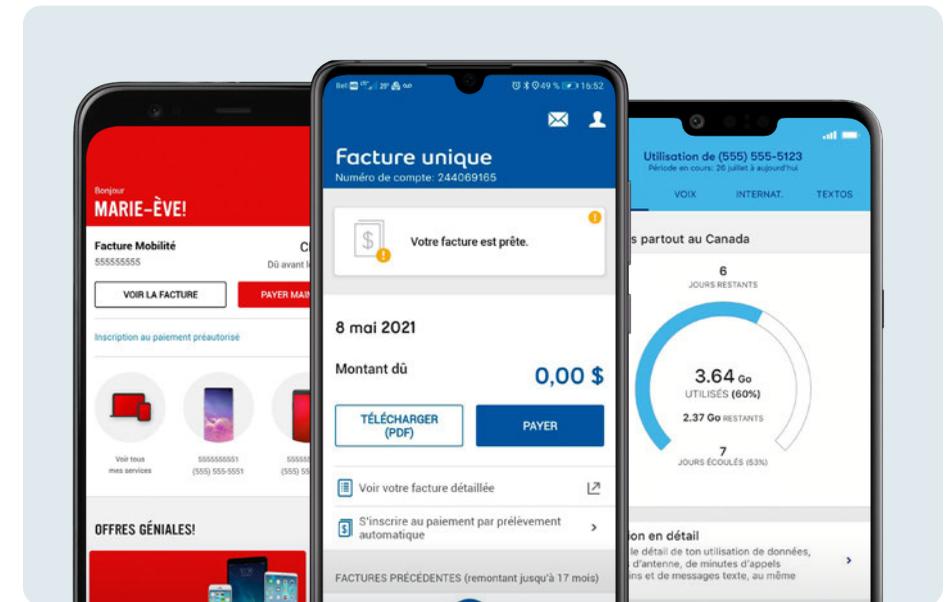
En plus d'offrir des réseaux optiques et sans fil primés, Bell poursuit ses efforts pour rendre plus aisée et pratique la façon dont les clients font affaire avec elle, en améliorant son service en ligne et en proposant une gamme accrue d'options d'outils de vente et de soutien à la clientèle.

Alors que nous continuons de miser sur notre plateforme [MonBell.ca](#), l'application primée MonBell et notre outil Web [Gérez mon rendez-vous](#) fort apprécié relativement aux visites de techniciens des Services extérieurs, en 2020, nous avons accéléré l'élaboration et l'utilisation de nouvelles fonctionnalités de ventes et de soutien en ligne afin de rehausser encore davantage l'expérience client Bell tout en respectant les nouvelles obligations de santé et de sécurité liées à la crise de la COVID-19. Ainsi, en plus de continuer à offrir l'installation professionnelle pour les services de Bell, nous avons procédé au lancement de nouvelles options d'auto-installation client pour Internet, Télé Fibe et la téléphonie résidentielle. En outre, nous avons sans délai procédé au développement et au lancement de notre nouveau [service d'auto-installation](#) et de réparation assistées, qui permet aux techniciens de travailler à l'extérieur du foyer ou de l'entreprise et de guider les clients à distance à l'égard des travaux à faire à l'intérieur. Nous avons de plus instauré un nouveau système de prise de rendez-vous dans nos points de vente en vue de protéger la santé et la sécurité de notre équipe et de notre clientèle.

En 2020 a également eu lieu le lancement du nouveau service [Valet de déménagement](#), qui permet aux clients de transférer sans encombre leurs services Internet, de télévision et de téléphonie résidentielle de Bell d'une adresse résidentielle à l'autre. Soutenu par l'équipe de spécialistes de l'expérience client de Bell, le service Valet de déménagement centralise les interactions auparavant gérées par de multiples équipes en un point de contact unique (et pratique) au sein du groupe.

Indicateur important qui permet de jauger les progrès qu'accomplit Bell en matière d'expérience client, la [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision \(CPRST\)](#) a indiqué dans son plus récent rapport semi-annuel que Bell avait enregistré la plus importante réduction des plaintes de clients parmi tous les fournisseurs nationaux pour la sixième année d'affilée. Ce rapport couvre la période allant d'août 2020 à janvier 2021 et témoigne du degré de satisfaction exceptionnel des clients pendant la pandémie de COVID-19. Le rapport du projet de client mystère de 2020 du CRTC a de plus indiqué que Bell est le chef de file de l'industrie pour ce qui est de fournir des informations claires et simples ainsi que de recommander au client un service qui répond à ses besoins.

Autre tendance à long terme dans la bonne direction qui se poursuit, [Virgin Mobile Canada](#) s'est classée au premier rang pour le taux global de satisfaction à l'égard du service à la clientèle dans l'étude de 2020 de J.D. Power sur le service à la clientèle des services sans fil canadiens pour une quatrième année d'affilée, en plus de se classer au premier rang pour ce qui est de la satisfaction globale dans le cadre de l'étude portant sur l'expérience d'achat de produits sans fil réalisée en 2020 par J.D. Power.



Amélioration des normes de l'industrie

Parce qu'elle promeut toujours la meilleure expérience client qui soit, Bell voit toutes les interactions comme des éléments essentiels pour faciliter la façon dont les clients font affaire avec elle à tous les niveaux, de la vente au soutien après-vente pour les clients actuels, en passant par l'installation.

En phase avec les normes de l'industrie

Cette vision concorde avec les nouvelles normes adoptées par le CRTC, notamment à l'égard des codes de conduite. Elle intègre également les mesures supplémentaires que prend Bell afin de promouvoir des relations de travail plus solides avec les autres fournisseurs de services au profit des consommateurs et des entreprises du Canada.

En 2020 est entré en vigueur un nouveau Code sur les services Internet, mandaté par le CRTC, auquel doivent se conformer les grands fournisseurs de services Internet. Ce code présente des pratiques exemplaires en matière de clarté de l'information fournie aux clients et il s'ajoute aux codes de conduite du CRTC existants qui portent sur les services sans fil mobiles, de télévision et de téléphonie résidentielle.

Toujours en 2020, Bell a amorcé la simplification du processus d'accès à ses infrastructures aériennes par d'autres fournisseurs de services Internet au Québec, tout en continuant de veiller à la sécurité des travailleurs et du public. Cette initiative signifie que d'autres fournisseurs de services sont désormais en mesure d'exécuter leurs études structurelles et leurs travaux dès que leurs propres normes de sécurité en matière d'ingénierie sont satisfaites. Par la suite, les spécialistes de Bell procèdent à des inspections afin de s'assurer du respect de toutes les normes. En parallèle avec la création d'un nouveau Centre d'excellence visant la mise en commun des meilleures pratiques avec les fournisseurs de services et l'amélioration du processus dans son ensemble, ces changements devraient permettre l'accélération du déploiement du réseau à large bande par d'autres fournisseurs, en particulier dans les zones rurales.



Amélioration de l'expérience client grâce aux produits et services de prochaine génération

Bell est à l'avant-garde de l'innovation. Elle investit davantage en recherche et développement que n'importe quelle autre entreprise de télécommunications canadienne et collabore avec de nombreux partenaires technologiques pour lancer de nouveaux produits et services évolués.

Innovation dans les domaines de l'Internet des objets (IdO) et des services mobiles

En plus de poursuivre le développement de nouvelles fonctionnalités en ligne pour améliorer l'expérience client, Bell a continué d'ouvrir la voie dans le domaine en pleine croissance de l'Internet des objets (IdO), en soutenant des innovations à grande échelle dans la domotique, la télésurveillance, le suivi des actifs, la gestion de parcs de véhicules et les applications pour villes intelligentes.

En 2020, Bell a lancé le réseau 5G le plus rapide au Canada. Outre les vitesses de transmission de données plus rapides, la 5G offre une latence accrue et une capacité informatique multiaccès de pointe, c'est-à-dire une architecture de réseau évoluée qui procure de nouvelles fonctionnalités aux confins de notre réseau. En fournissant des connexions à haute capacité et presque instantanées, notre réseau 5G rendra possible une gamme sans cesse croissante de nouvelles applications destinées aux consommateurs et aux entreprises, notamment la vidéo mobile à résolution 4K, les applications de réalité augmentée immersives, le soutien accru pour les véhicules autonomes et l'automatisation IdO massive.

Notre réseau 5G mise sur des initiatives déjà en cours en vue de fournir des solutions IdO évoluées aux secteurs de la fabrication, de l'agriculture et du transport, ainsi que des applications intelligentes pour les municipalités, le réseau de soins de santé, les premiers intervenants et autres fournisseurs de services essentiels. Pour en savoir plus sur les avantages du réseau sans fil 5G et des activités de recherche et développement de pointe de Bell, veuillez consulter la rubrique [Économie](#) du présent rapport.



Maisons et entreprises connectées

En 2020, Bell a continué de maximiser les vitesses du service Internet pour nombre de clients résidentiels en offrant pour la première fois son service [Wi-Fi Partout chez vous](#) aux foyers des provinces de l'Atlantique. Grâce au modem Borne universelle et aux capsules Wi-Fi optiques de prochaine génération qui fonctionnent avec l'application mobile Wi-Fi de Bell, les clients tirent parti de l'intensité du signal qui s'ajuste automatiquement aux habitudes d'utilisation de la maison afin que tous les appareils reçoivent le signal le plus puissant et atteignent les vitesses les plus rapides possibles.



En vue de simplifier la vie des clients résidentiels désireux de protéger leur foyer et de gérer de multiples appareils intelligents, nous avons poursuivi l'expansion de notre suite de services Bell Maison intelligente, en lançant une nouvelle solution d'autosurveillance domotique qui permet au client de relier des produits intelligents, comme des caméras, des sonnettes vidéo et des thermostats, à l'aide de [l'application Bell Maison intelligente](#).

Nous avons également amélioré le service Internet sur place pour les petites entreprises de l'Ontario et du Québec avec le lancement du service [Wi-Fi Affaires Total de Bell](#). Cette solution fournit aux propriétaires d'entreprises et à leur clientèle une connectivité mur-à-mur offrant une qualité et des vitesses maximales au moyen des capsules Wi-Fi et de l'application mobile Wi-Fi de Bell. Les entreprises profitent en outre du fait de pouvoir mieux gérer et personnaliser leur réseau, en instaurant divers niveaux d'accès pour les employés, les clients et les partenaires commerciaux.

Neutralité du Net SASB

Le CRTC supervise le cadre réglementaire visant les fournisseurs de services Internet partout au Canada qui se livrent concurrence à l'égard de la clientèle en fonction de la qualité du service, des vitesses, de la gamme de services et des grilles tarifaires.

En vue de veiller au respect des principes fondamentaux de neutralité du Net, et de favoriser notamment le choix des consommateurs, l'innovation et le libre échange d'idées, ce cadre, dont l'élaboration a nécessité plusieurs années, est mis en œuvre par le CRTC en vertu de la *Loi sur les télécommunications* du Canada, en plus des règles précises visant les pratiques de gestion du trafic Internet et le cadre de la différenciation des prix.

Bell est favorable à l'Internet libre et ouvert et elle respecte toutes les exigences relatives à la neutralité du Net qu'a établies le CRTC, puisqu'elle offre aux Canadiens l'accès à un service Internet novateur de grande qualité à des tarifs concurrentiels. En ce qui concerne le contenu en ligne, Bell reconnaît qu'il existe un consensus croissant à l'égard du rôle que doivent jouer divers acteurs de l'écosystème Internet pour circonscrire le contenu illicite et nuisible, et elle soutient tout système régissant le contenu qui est conforme aux principes de neutralité du Net.

De la télé à l'avant-garde

À titre de principal fournisseur de services novateurs et de nouvelles plateformes de télévision au Canada – notamment notre [application primée Télé Fibe](#) assortie de fonctions permettant de mettre sur pause les émissions en direct et de les faire rejouer, les fonctions exclusives Téléchargez et partez, Rejouer, ainsi que Télé sans fil et Alt Télé – nous avons lancé en 2020 le Lecteur Bell. Appareil 4K HDR tout-en-un, le Lecteur Bell permet aux clients de regarder leur contenu favori directement sur leur écran de télévision, notamment le contenu télé en direct et sur demande d'Alt Télé et autres services de diffusion en continu, ainsi que l'accès à des milliers d'applications Android.

Toujours en 2020, Virgin Mobile Canada a en outre lancé [Virgin TV](#), qui offre aux membres des services Internet Virgin en Ontario et au Québec davantage de choix de visionnement. Le service fournit l'accès à un contenu de premier choix, notamment des émissions de télé et des événements sportifs en direct, sur n'importe quel écran à tout moment à l'aide de l'application Virgin TV. Disponibles exclusivement auprès de Virgin Internet – dont le service Internet résidentiel a été nommé le meilleur au Canada pour le jeu vidéo en 2020 par PCMag – tous les services de Virgin Mobile Canada recourent aux réseaux de Bell pour offrir une connectivité rapide et d'excellente qualité.



Services de vente au détail et nouveaux appareils mobiles

La crise de la COVID-19 a donné lieu à diverses restrictions visant les activités de détail, notamment des fermetures temporaires. Bell a lancé l'option de vente sur rendez-vous, en plus de mettre en œuvre la collecte sur le trottoir et d'adopter plusieurs autres mesures importantes pour satisfaire les besoins en matière de santé et sécurité de nos clients et des membres de notre équipe. Ces mesures ont permis à Bell de continuer à offrir ses services dans les points de vente partout au Canada, notamment dans les boutiques Bell et les magasins La Source. Ces points de vente demeurent importants pour offrir la meilleure expérience possible aux clients lorsqu'ils font des achats et interagissent avec Bell, que ce soit en magasin ou en ligne.

En 2020, Bell a ajouté Tigre Géant au groupe de détaillants qui offrent notre service sans fil à faible coût. À l'heure actuelle, les Canadiens peuvent acheter des cartes SIM Lucky Mobile dans plus de 250 magasins Tigre Géant au Canada et se procurer le service connexe en ligne ou par téléphone. Qui plus est, plus de 1 200 magasins Dollarama au Canada offrent les services prépayés [Lucky Mobile](#) et [Virgin Mobile](#). En 2020, nous avons de plus établi un partenariat avec Loblaws visant le nouveau service PC Mobile fraîchement renommé dans plus de 840 magasins, en vue d'offrir d'autres options à faible coût aux Canadiens.

En plus d'offrir les téléphones intelligents, les tablettes et les appareils mobiles les plus recherchés au sein du plus important réseau de distribution national de l'industrie des communications au Canada, Bell offre également la plus grande gamme de [téléphones intelligents 5G](#) des principaux fabricants, notamment Apple, Samsung, Google et Motorola. Et grâce au programme Paiements intelligents Bell, les clients peuvent acquérir un nouveau téléphone intelligent sans aucun acompte avec les forfaits admissibles de deux ans.



L'utilisation des produits et services de Bell aide les clients à faire face aux changements climatiques

Nos produits et services aident de bien des façons nos clients à réduire leurs besoins en énergie, à diminuer leurs émissions de carbone, à accroître leur productivité et à s'adapter aux impacts des changements climatiques.

Nous savons depuis longtemps que l'utilisation des technologies de télécommunications peut aider à lutter contre les changements climatiques en réduisant l'empreinte carbone de nos clients¹ tout en améliorant leur productivité.

Les technologies de télécommunications aident également à s'adapter aux changements climatiques en contribuant à la continuité des affaires, en augmentant la fluidité du trafic automobile, et en assurant l'accès aux services et aux canaux de communication en cas de phénomènes météorologiques extrêmes. ODD 8.4

Voici quelques-unes de nos solutions :



La virtualisation² et l'informatique en nuage encouragent une utilisation optimale de l'espace, de l'alimentation et des ressources de refroidissement en regroupant les serveurs et le stockage, et ils contribuent aux efforts de continuité des activités grâce à la redondance de notre réseau.



Les services IdO peuvent servir à optimiser la gestion des actifs et des parcs de véhicules, mais aussi à mettre en œuvre des applications de type bâtiment intelligent, ville intelligente, activités d'exploitation intelligentes et travail de terrain intelligent. Les contrôles électroniques jumelés à nos réseaux de communication aident également à s'adapter à la hausse des températures moyennes et aux canicules prolongées.



Les téléconférences³ et le télétravail⁴ améliorent la continuité des activités, comme la pandémie de COVID-19 a permis de le démontrer.



Les réseaux sociaux peuvent faciliter le covoiturage et le partage de véhicules lorsque des phénomènes météorologiques extrêmes limitent les options de transport.



La dématérialisation peut éliminer le besoin de se déplacer (p. ex. : services bancaires en ligne).

Nous entendons poursuivre le développement de solutions d'affaires, comme les services en nuage, la virtualisation et les téléconférences, qui réduisent l'empreinte carbone de nos clients ainsi que la nôtre et qui nous aident à nous adapter aux conséquences des changements climatiques.

Pour connaître notre impact net sur la charge de carbone à l'échelle planétaire, nous avons mis au point avec Groupe AGÉCO une méthodologie visant à quantifier les avantages environnementaux de nos produits et services. Notre analyse nous a amenés à conclure que les technologies de Bell ont permis à nos clients de réaliser une réduction de leurs émissions de carbone de plus de 885 kilotonnes d'équivalent CO₂ (CO₂e)⁵, ce qui équivaut à plus de 2,5 fois l'empreinte carbone de notre entreprise. C'est donc un gain net pour l'ensemble de la planète.

Une étude confirme que les émissions évitées en utilisant les produits et services de Bell représentent 2,5 fois les émissions de gaz à effet de serre émises par les propres activités de Bell, qui fournissent de tels services.⁶

1 Tel que démontré par la [Global e-Sustainability Initiative](#).

2 Pour en savoir plus sur la virtualisation, [cliquez ici](#).

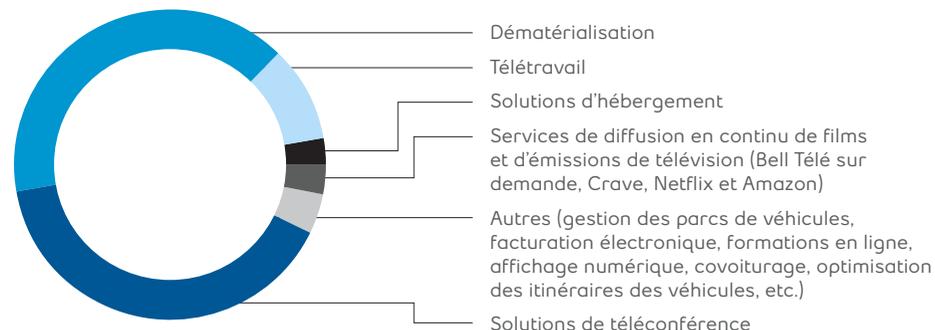
3 Pour en savoir plus sur les solutions de téléconférence, [cliquez ici](#).

4 Pour en savoir plus sur les solutions de télétravail, [cliquez ici](#).

5 Compte tenu des produits et services pour lesquels Bell a mis au point les technologies considérées et joue un rôle déterminant afin de les rendre accessibles aux clients, ainsi que des produits et services pour lesquels Bell n'a pas mis au point les technologies mais en favorise l'utilisation en fournissant des services réseau.

6 En 2017, pour connaître notre impact net sur la charge de carbone à l'échelle planétaire, nous avons mis au point avec Groupe AGÉCO une méthodologie visant à quantifier les avantages environnementaux de nos produits et services.

Réduction du carbone attribuable aux technologies de Bell



Cette analyse est la deuxième de ce type à être effectuée chez Bell. Les avantages environnementaux mesurés sont probablement sous-évalués, compte tenu des hypothèses prudentes qui ont été posées et de la complexité du processus de collecte de données. Une troisième analyse sera effectuée pour tenir compte des services offerts en 2020, lesquels sont focalisés sur l'IdO par le biais de Bell Maison intelligente.

Cette analyse confirme que nos produits et services présentent un potentiel de réduction du carbone important que nous entendons continuer à exploiter. Les avantages potentiels futurs apparaissent de surcroît plus clairement. Par exemple, selon le rapport [SMARTer2030](#) de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI), le déploiement généralisé de solutions de services d'affaires pourrait faire économiser jusqu'à 10 fois les émissions de carbone du secteur d'ici 2030. La technologie 5G joue également un rôle crucial dans la lutte contre les changements climatiques. D'après l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) et Accenture¹, la technologie 5G facilite la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) en permettant aux exploitants de réseau d'être plus efficaces et en rendant possible la réduction accrue des émissions de carbone de la part d'autres secteurs. D'ici 2025, une tranche de l'ordre de 18 % à 23 % du total de la cible de réduction des émissions du Canada pour 2030 sera attribuable à la technologie 5G. Avec le lancement du réseau 5G sans fil le plus rapide du Canada, Bell contribue à l'accélération de l'apport favorable de ses réseaux sur l'environnement. L'ACTS estime que, au cours de la prochaine décennie, la technologie 5G pourra accommoder un trafic 1 000 fois supérieur à raison d'une consommation d'énergie réduite de moitié, facteur qui rehausse le potentiel qu'ont l'IdO et les autres technologies de prochaine génération de contribuer à la croissance économique durable.



L'adoption de la 5G a le potentiel pour répondre à 23 % de la cible totale de réduction des émissions de GES du Canada d'ici 2025¹

Réduction des émissions de carbone attribuable aux technologies de Bell²

	TÉLÉCONFÉRENCES ET VISIOCONFÉRENCES	DÉMATÉRIALISATION	TÉLÉTRAVAIL
Équivalent CO ₂	385 kilotonnes	380 kilotonnes	75 kilotonnes
CORRESPOND À	 971 000 VOLS ENTRE HALIFAX ET VANCOUVER	 250 000 TRAJETS AUTOMOBILES ENTRE HALIFAX ET VANCOUVER	 49 000 TRAJETS AUTOMOBILES ENTRE HALIFAX ET VANCOUVER

¹ [Accélération de la 5G au Canada : le rôle de la 5G dans la lutte contre les changements climatiques.](#)

² Selon les données de 2017, ce qui exclut donc l'utilisation accrue des solutions de téléconférence et du télétravail observée durant la crise de la COVID-19.

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Bell est l'un des premiers choix pour un grand nombre d'entreprises canadiennes, de gouvernements et d'institutions publiques qui cherchent des technologies large bande supérieures, des produits de transmission de données de classe mondiale et des services d'avant-garde. Grâce à nos réseaux à large bande de pointe, plus d'entreprises canadiennes que jamais ont accès à des services offrant une meilleure fiabilité, des vitesses accrues et des connexions sécurisées.

Tout au long de la pandémie de COVID-19, Bell a continué d'offrir des produits et solutions de nature novatrice pour aider les entreprises à passer à travers la crise, notamment des logiciels de sécurité pour les clients ayant des emplacements multiples, des points d'accès supplémentaires pour les vidéoconférences et de nouveaux serveurs centraux pour connecter les sièges sociaux aux emplacements éloignés.

En 2020, nous avons également continué à améliorer nos solutions en nuage. Complément idéal des services de réseau virtuel de Bell, la passerelle de sécurité en nuage gérée offre une protection accrue contre les zombies, les logiciels malveillants, les tentatives d'hameçonnage, les sites Web malveillants et autres menaces, afin de simplifier les activités en succursale et de réduire les coûts totaux associés à la cybersécurité pour nos clients. Nous avons en outre procédé au lancement du réseau virtuel de Bell qui offre aux grandes entreprises clientes une suite de solutions intégrées pour les employés en télétravail. En ce qui concerne les petites entreprises de l'Ontario et du Québec, notre nouveau service Wi-Fi Affaires Total leur offre une connectivité rehaussée et personnalisable dans leurs divers établissements.

Du fait du déploiement en cours de nos réseaux optiques et du lancement fructueux du réseau 5G le plus rapide du Canada, Bell demeurera à l'avant-garde de l'évolution des technologies et solutions IdO pour les entreprises canadiennes.

En 2020, Bell a également continué de promouvoir l'expérience client pour les entreprises canadiennes en cédant la plupart de ses centres de données à Equinix. Comme Bell est devenue un partenaire platine d'Equinix, les entreprises clientes qui utilisent le réseau à large bande évolué de Bell et sa gamme de solutions en nuage auront accès à plus de 200 centres de données Equinix dans le monde du fait de notre statut de partenaire platine, facteur qui amplifie encore davantage les possibilités de transformation numérique au sein de l'écosystème de données à l'échelle mondiale.



Nous maintenons notre certification ISO 9001 depuis 2000.

Diffusion de contenu captivant

En 2020, malgré les retards et les perturbations qui ont touché de manière généralisée les productions en raison de la crise de la COVID-19, Bell a tiré parti de ses solutions novatrices et de son réseau national chef de file afin de continuer à connecter les Canadiens, à les informer et à les divertir tout au long de la crise.

La chaîne CTV est demeurée en tête du palmarès des réseaux de télé généralistes les plus regardés au Canada pour une 19^e année consécutive et elle a surpassé tous les autres réseaux pour ce qui est de présenter des émissions se trouvant dans le palmarès des 10, 20 et 30 émissions les plus regardées par l'ensemble des téléspectateurs à l'échelle nationale. CTV a lancé sa saison 2020-2021 en position de chef de file l'automne dernier, et elle est en voie de terminer l'année de diffusion à titre de réseau le plus regardé pour une 20^e année d'affilée. Le journal télévisé national de CTV et son bulletin de nouvelles en soirée demeurent les favoris des Canadiens, l'auditoire de CTV National News ayant augmenté de 30 % au pire de la pandémie, tandis que les chaînes CTV News Channel et CP24 ont toutes deux battu des records au chapitre du nombre de téléspectateurs pour l'année. TSN est demeurée chef de file des sports au Canada et RDS reste la première chaîne francophone spécialisée dans les sports.

Avec 109 stations de radio au Canada et la marque iHeartRadio Canada, Bell Média est demeurée le premier radiodiffuseur canadien, avec une moyenne de 14,4 millions d'auditeurs par semaine dans l'ensemble du pays, en plus de lancer des initiatives positives et utiles ainsi que des campagnes visant à remercier et soutenir les collectivités, les entreprises locales et les travailleurs de première ligne.

Durant une période où la demande à l'égard du contenu atteignait des sommets inégalés, CTV a également procédé au lancement de sa nouvelle plateforme numérique intégrée pour les Canadiens en 2020. Grâce à la diffusion en continu maintenant offerte sur CTV.ca et sur l'appli CTV pour les appareils mobiles et les téléviseurs intelligents ou connectés, nos clients peuvent profiter encore plus de leurs abonnements télé, que ce soit avec la diffusion continue en direct ou sur demande de toutes les émissions des chaînes Much, MTV, CTV Comedy Channel, CTV Drama Channel, CTV Life Channel, CTV Sci-Fi Channel, CTV Throwback, CTV Movies, CTV et CTV2.

Parallèlement à l'ajout de contenu en français au début de 2020, notre service de diffusion en continu Crave a continué d'offrir du contenu canadien et international de première qualité, notamment de HBO, de HBO Max, de Showtime et de Starz, le nombre d'abonnés au Canada ayant augmenté pour atteindre 2,8 millions. Les séries à succès produites au Canada en partenariat avec Bell Média pour CTV et Crave – notamment Jann, Transplant, Cardinal, Heavy Rescue: 401, Mary's Kitchen Crush et Canada's Drag Race – ont continué d'attirer les téléspectateurs en grand nombre, à l'instar des émissions de jour comme The Social et The Marilyn Denis Show.

Par ailleurs, en vue d'élargir le choix et la concurrence sur le marché du Québec et d'encourager encore davantage la création de contenu en français, Bell Média a lancé Noovo en août 2020, en procédant à l'intégration du réseau de télévision V et de la plateforme numérique noovo.ca. En plus d'investir dans le nouveau service de nouvelles en français Noovo Info ainsi que dans des émissions à succès comme La semaine des 4 Julie, Occupation Double Chez Nous et d'autres productions originales, nous mettons de l'avant d'autres propriétés de Bell Média prisées par les auditoires francophones du Québec et d'autres provinces, notamment les chaînes spécialisées RDS, Canal Vie, Canal D, Z et VRAK.

Véritable force motrice de la collecte de fonds Tous Ensemble/Stronger Together en avril 2020 pour les Banques alimentaires Canada et les travailleurs de première ligne, événement qui détient le record de l'émission non sportive la plus regardée au Canada, Bell Média s'est également associée à nombre d'autres organisations pour soutenir l'industrie de la production de contenu du Canada, notamment des initiatives avec le Festival international du film de Toronto (TIFF), Reelworld, le Festival de films Cinemania et le SPRINT Gala au Québec, ainsi que BIPOC TV & FILM.

Pour en savoir plus sur les investissements de Bell dans le secteur des médias au Canada, veuillez consulter la rubrique [Économie](#) du présent rapport.



Protection de la vie privée et sécurité de l'information

Nos clients, les membres de notre équipe et les investisseurs s'attendent à ce que nous fassions la preuve que nous recueillons les données de façon appropriée, les utilisons à des fins qui servent leurs intérêts et en assurons la protection. Notre approche de gouvernance de données englobe la protection et l'utilisation appropriée des données tout au long de leur cycle de vie, et nous considérons la gouvernance de données comme un facteur primordial à considérer dans toutes nos décisions relatives aux initiatives commerciales et aux technologies.

Principale réalisation

Le conseil d'administration de BCE Inc. a adopté une politique plus rigoureuse en matière de gouvernance de données, laquelle réunit les multiples politiques et programmes que nous avons mis en place dans les domaines interreliés de la protection de la vie privée, de la sécurité de l'information, de la gestion de l'accès aux données et de la gestion des dossiers.

POURQUOI C'EST IMPORTANT

La sensibilisation des clients à l'importance de protéger leurs renseignements personnels et leurs préoccupations à l'égard des risques de confidentialité liés à leur utilisation du sans-fil, d'Internet et des services de courriel, en particulier, continuent de s'accroître. Cela a attiré l'attention des législateurs et des organismes de réglementation. Des modifications des lois sur la protection des renseignements personnels ont été proposées dans un certain nombre de territoires canadiens. Par ailleurs, la surveillance réglementaire dont font l'objet l'utilisation, la collecte et la divulgation des renseignements personnels s'est intensifiée au Canada. Nos efforts soutenus dans ce domaine s'inscrivent dans notre stratégie visant à promouvoir l'expérience client.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous tenons à la confiance que nos clients nous accordent lorsqu'ils partagent leurs renseignements personnels. Nous nous efforçons d'être transparents sur nos pratiques de confidentialité et nous nous engageons à rendre compte de la manière dont nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels. Notre politique de confidentialité décrit les informations que nous recueillons, pourquoi nous les recueillons, ce que nous en faisons et à qui nous pouvons les communiquer, y compris la manière dont nous partageons les informations au sein du groupe d'entreprises Bell.

Protection de la vie privée SASB

Bell ne divulgue des renseignements confidentiels sur les clients aux organismes gouvernementaux que si elle est expressément tenue de le faire par une autorité judiciaire ou s'il s'agit d'un cas d'urgence menaçant la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.

Chez Bell, nous tenons à la confiance que vous nous accordez lorsque vous partagez vos informations personnelles.

Voici notre engagement envers vous :

1. Nous nous engageons à vous rendre compte de la manière dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels.
2. Nous vous informerons de la manière dont vos informations personnelles sont recueillies, utilisées ou divulguées. Nous pouvons le faire par notre politique de protection de la vie privée, nos conditions d'utilisation ou nos sites Web.
3. Nous recueillons, utilisons ou communiquons vos informations personnelles seulement si nous avons votre consentement ou dans des circonstances où votre consentement n'est pas nécessaire (par exemple, en cas d'urgence).
4. Nous ne recueillons vos informations personnelles que de manière juste et légale. Nous limitons la collecte de vos informations personnelles aux fins qui vous ont été communiquées à l'avance.
5. Nous utilisons ou communiquons vos informations personnelles pour les raisons pour lesquelles elles sont recueillies et lorsque c'est permis ou exigé par la loi. Nous ne conservons les informations que le temps nécessaire, ou conformément à la loi.
6. Nous corrigeons vos informations personnelles lorsque vous nous informez d'erreurs ou que vous nous informez que des mises à jour sont nécessaires.
7. Nous faisons de notre mieux pour protéger vos informations personnelles et nous nous assurons que nous utilisons des mesures de protection physiques, techniques, administratives et adaptées à la sensibilité des informations. Si nous transférons vos informations personnelles à nos fournisseurs, nous nous assurons qu'elles sont protégées adéquatement.
8. Nous veillons à ce que les informations sur nos politiques et pratiques de gestion de l'information soient accessibles.

9. Nous vous donnerons accès aux informations personnelles que nous détenons à votre sujet sur demande écrite, à moins que la loi ne nous l'interdise.
10. Nous sommes disponibles pour vous écouter et vous aider. Si vous avez des inquiétudes, veuillez nous contacter à vieprivee@bell.ca.

Chaque année, tous les membres de l'équipe Bell doivent relire et signer le [Code de conduite de Bell](#) qui souligne l'importance de protéger les renseignements relatifs aux clients et de les utiliser uniquement de façon conforme à notre Politique sur la protection de la vie privée.

Bell et ses sociétés affiliées veillent depuis longtemps à garantir l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels de ses membres et de ses clients. En 2020, Bell a poursuivi ses investissements importants visant le personnel, les processus et la technologie afin de protéger les renseignements confidentiels dans le contexte de l'évolution des menaces à la cybersécurité. Dans le cadre d'une initiative plus large de l'industrie, nous avons mis en place un nouveau régime de vérification pour empêcher les numéros sans fil d'être frauduleusement transférés et utilisés pour contourner d'autres protections de sécurité et obtenir frauduleusement l'accès à des renseignements personnels. Nous fournissons aux membres de notre équipe de l'information et une formation continue concernant l'importance de protéger la confidentialité des données de nos clients et des autres membres de l'équipe. L'ensemble des politiques sur la vie privée et ressources de Bell ont été centralisées dans la section de son site Web interne consacrée à la confidentialité. Cela permet à l'équipe de disposer de directives claires au sujet de ses responsabilités sur la protection des renseignements personnels. Les membres et les clients peuvent aussi poser des questions sur la protection de la vie privée et obtenir le soutien de l'équipe de la protection de la vie privée de Bell par l'entremise de notre boîte de courriels liée à la protection de la vie privée, qui fait l'objet d'une surveillance continue. De plus amples renseignements sur notre politique de confidentialité, y compris les réponses aux questions fréquemment posées, sont disponibles à [Confidentialité chez Bell](#). Vous pouvez également consulter la section du présent rapport intitulée [Communauté, économie et société](#).

Sécurité de l'information SASB

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Notre secteur est particulièrement vulnérable aux menaces à la cybersécurité, ce qui donne lieu à de nouvelles normes et réglementations. Nous devons être en mesure d'identifier les risques liés à la sécurité de l'information et de prendre les mesures nécessaires à temps pour protéger notre part de marché et notre réputation. Ces efforts s'inscrivent dans notre impératif stratégique Promouvoir l'expérience client, tout en nous permettant de réduire notre exposition aux cyberattaques. Se prémunir contre les violations de données réduit aussi les risques juridiques et les coûts engagés pour régler les incidents de sécurité, ce qui s'aligne sur notre impératif stratégique Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous nous efforçons de garder la confiance de nos clients quant à la protection de leurs données. Pour ce faire, nous avons mis en place des programmes de prévention, de détection et de correction pour gérer les menaces à la sécurité. Nous aidons à définir les pratiques de notre secteur en matière de sécurité et de gestion des risques et nous donnons des formations à nos équipes sur la protection des données.

La position de leader que Bell occupe depuis longtemps en matière de fourniture de services de sécurité aux entreprises et organisations canadiennes est, entre autres, due à son Service géré de sécurité des solutions IdO qui aide à protéger les infrastructures de TI et les systèmes de ses clients, ainsi qu'à préserver leur sécurité lorsqu'ils adoptent des technologies IdO.

La gamme complète de services de sécurité fournis par Bell est surveillée par son Centre de gestion de la sécurité, dont l'équipe comporte plus de 170 professionnels de la sécurité accrédités qui s'occupent, en tout temps, de la gestion des incidents, des politiques et de la production de rapports pour tous les incidents liés à la sécurité.

Bell s'emploie à protéger ses réseaux, ses systèmes, ses applications, ses centres de données et ses archives ainsi que les renseignements personnels qu'ils contiennent contre toute menace telle que les cyberattaques, les accès non autorisés et les dommages causés par les incendies, les événements naturels et d'autres événements. Étant donné que la vaste majorité des 100 plus grandes entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous comprenons la nécessité de protéger la position concurrentielle de nos clients en veillant à la sécurité et à la stabilité de nos réseaux et nous ne négligeons aucun effort à cet égard. Voilà pourquoi nous réalisons des investissements continus afin d'en améliorer la performance. Nous mettons également en place des contrôles et des couches de protection auxquels s'ajoutent une surveillance rigoureuse et des essais de sécurité effectués sur une base régulière.

En tant que représentant du Canada à l'Information Security Forum, un organisme sans but lucratif géré par ses membres, Bell aide à la mise en œuvre et à la transformation des pratiques de sécurité et de gestion des risques. Nous appliquons aussi diverses normes et divers cadres de sécurité internationaux, notamment le guide Standard of Good Practice de l'Information Security Forum. Bell est également un membre fondateur de l'Échange canadien de menaces cybernétiques ([CCTX.ca](https://www.cctx.ca)), un organisme qui vise à aider les organisations publiques et privées à collaborer et à partager de l'information sur les cybermenaces dans divers secteurs d'activité au Canada.

Bell continue de collaborer avec les autorités gouvernementales, les organismes d'application de la loi et les représentants du secteur des technologies afin de freiner la croissance du piratage informatique et des autres types de cybercrimes.

Pour en savoir plus sur la protection de vos renseignements personnels, veuillez consulter la section sur la sécurité et la prévention de la fraude du site [Bell.ca](https://www.bell.ca) ainsi que la fiche d'information [Gouvernance des données](#) sur le site Web de notre entreprise.





COMMUNAUTÉ, ÉCONOMIE ET SOCIÉTÉ

Nous créons de la valeur pour les Canadiens depuis plus de 140 ans

Être une entreprise socialement responsable est au cœur de notre identité depuis 140 ans. Par notre participation à de nombreuses chaînes d'approvisionnement, nous contribuons à la création de valeurs communes pour les collectivités, l'économie du pays et la société dans son ensemble.

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les investissements d'une entreprise dans ses infrastructures ont des effets sur ses parties prenantes et sur l'économie qui s'étendent au-delà de ses propres activités et sur une plus longue période de temps. Agir en tant qu'entreprise socialement responsable est essentiel pour que les Canadiens réussissent à bâtir une économie et une société durables. Nous croyons que nous avons la chance et la responsabilité de travailler avec les gouvernements et les organismes de réglementation pour chercher à veiller à ce que les Canadiens profitent des avantages de nos réseaux et services.

CE QUE NOUS FAISONS

Bell appuie des initiatives pionnières en santé mentale et donne l'exemple en appliquant, de façon volontaire, la Norme sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous aidons également à protéger les personnes vulnérables, en cette ère numérique, et à soutenir le tissu culturel de notre pays. Nous investissons plus que toute autre entreprise de communications au Canada dans nos réseaux et services de pointe qui tissent les collectivités et alimentent le succès des plus grandes entreprises au Canada.



Santé mentale

Bell renforce les collectivités de l'ensemble du pays dans le cadre de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause et d'innombrables autres projets communautaires et commandites, ainsi que par l'intermédiaire des activités de bénévolat des membres de son équipe. En plus d'appuyer les collectivités concernées, ces initiatives stimulent l'engagement des membres de l'équipe Bell parce qu'elles reflètent leurs valeurs profondes. En 2020, Bell a versé 41,7 millions \$¹ sous forme d'investissements dans la communauté.

Bell Cause pour la cause GRI 203-2

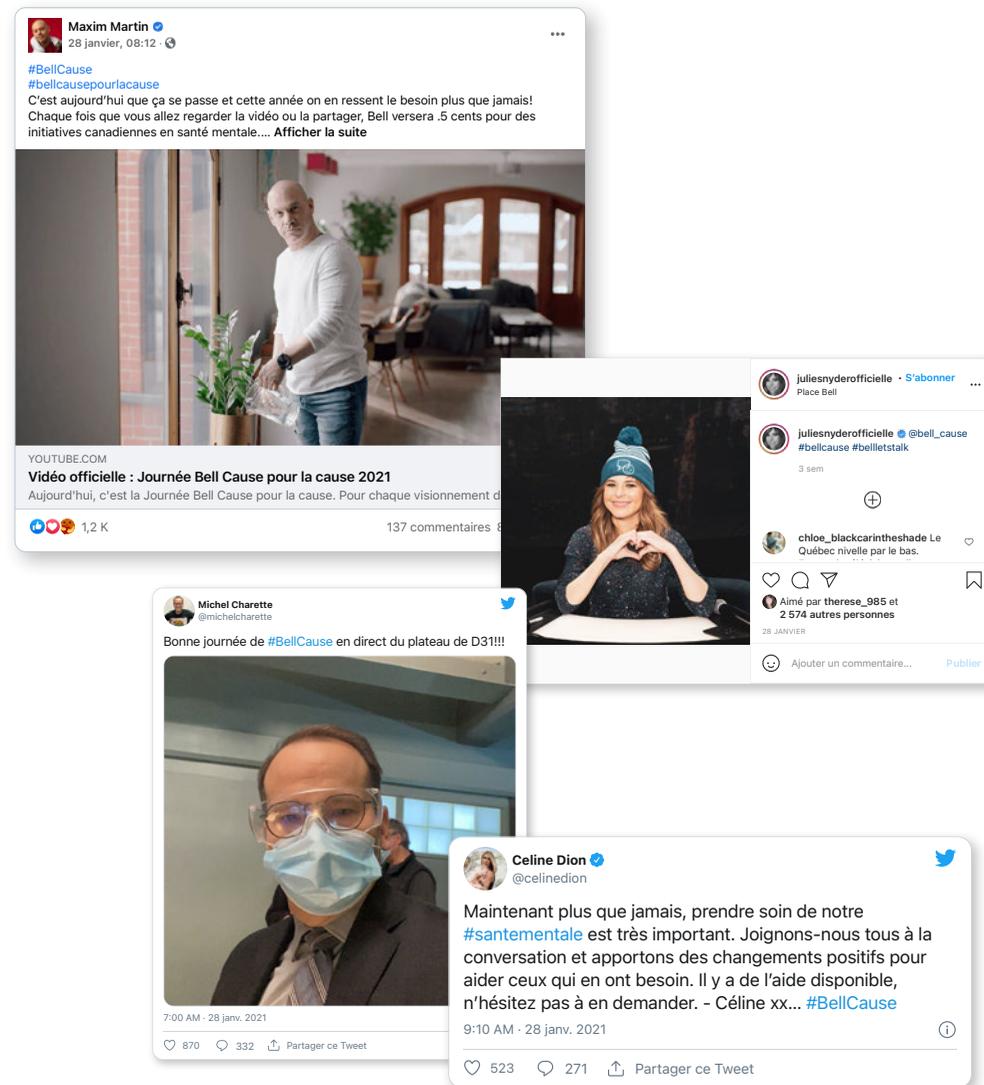


Depuis son lancement en septembre 2010, Bell Cause pour la cause s'est associée à plus de 1 100 organismes qui fournissent du soutien et des services en santé mentale partout au Canada, dont des hôpitaux, des universités, des organismes locaux de services à la communauté et d'autres organisations axées sur les soins et la recherche.

Le thème de la campagne de la Journée Bell Cause pour la cause de cette année était : En santé mentale, maintenant plus que jamais, chaque geste compte. Les Canadiens et des gens du monde entier ont fait preuve d'un engagement sans précédent dans la conversation sur la santé mentale lors de la Journée Bell Cause pour la cause de 2021 en partageant 159 173 435 messages de soutien, ce qui s'est traduit par un nouveau financement en santé mentale de 7 958 671,75 \$ de la part de Bell. L'engagement financier total de Bell s'élève désormais à 121 373 806,75 \$, et nous sommes en voie d'atteindre notre objectif de 155 millions \$.

Dans le cadre de la campagne de la Journée Bell Cause pour la cause de janvier 2021, Bell s'est associée à Centraide/United Way Canada pour fournir 11 000 appareils mobiles et cartes SIM à des organismes de charité afin d'aider les plus démunis à rester connectés. Ce don s'est ajouté aux 5 000 téléphones, tablettes et cartes SIM offerts pendant les premiers mois de la crise de la COVID-19 à des hôpitaux, refuges et agences de services sociaux qui étaient en première ligne pour soutenir les Canadiens.

Pour en savoir plus sur l'impact de la Journée Bell Cause pour la cause sur la santé mentale des Canadiens, visitez la page Bell.ca/Cause.



¹ Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

Les quatre piliers clés

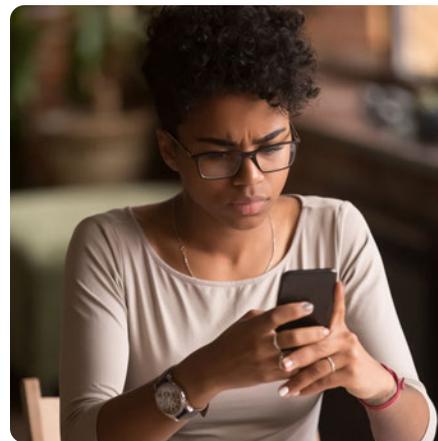
LUTTE CONTRE LA STIGMATISATION

En janvier 2021, plus de 160 communautés et organisations partout au pays et dans le monde ont démontré leur soutien à la cause de la santé mentale en faisant flotter le drapeau de Bell Cause pour la cause devant des hôtels de ville, des écoles et dans des bases militaires. Des étudiants de 217 universités et collèges canadiens d'un océan à l'autre ont également participé à des initiatives variées dans leur milieu d'éducation afin de promouvoir la santé mentale. Ces initiatives se sont ajoutées à de nombreuses autres activités qui aident à changer les attitudes et à lutter contre la stigmatisation liée à la maladie mentale. Aujourd'hui, 82 % des Canadiens estiment que les attitudes à l'égard de la maladie mentale se sont améliorées. Les comportements ont aussi grandement évolué : en 2011, 42 % des Canadiens affirmaient se sentir à l'aise de parler d'un diagnostic de santé mentale avec un collègue, un camarade de classe ou une connaissance. En 2021, 56 % des Canadiens disaient parler de santé mentale avec des amis, des membres de leur famille ou des collègues. De plus, 57 % des Canadiens ont pris des mesures pour prendre soin de leur propre santé mentale.¹

ACCÈS AUX SOINS

En juillet 2020, Bell a annoncé le lancement du Fonds diversité Bell Cause pour la cause, un fonds de 5 millions \$ visant à soutenir la santé mentale et le bien-être au sein des communautés autochtones, noires ou de couleur au Canada. Les premiers dons totalisant 500 000 \$ ont été versés à la Black Youth Helpline et à l'Association nationale des centres d'amitié, et d'autres dons de 1 million \$ qui seront versés à huit organismes ont été annoncés en janvier 2021. Le nouveau programme vise à soutenir des initiatives qui augmentent l'accès à des services de soutien en santé mentale adaptés à différentes cultures pour les Canadiens racisés.

Le lancement d'un nouveau Fonds postsecondaire Bell Cause pour la cause, d'une valeur de 2,5 millions \$, a été annoncé en janvier 2021. Ce fonds aidera les collèges et les universités canadiennes à mettre en œuvre la Norme nationale du Canada sur la santé mentale et le bien-être des étudiants du postsecondaire. Un investissement de 500 000 \$ aidera à élargir la portée des sections de Jack.org à des centaines de



communautés et à fournir aux leaders des sections des outils en matière de formation, de mentorat et de formation à distance pour les aider à répondre aux besoins des jeunes en santé mentale. Un don de 420 000 \$ à la [Fondation QEII](#) permettra à deux hôpitaux de la Nouvelle-Écosse, Nova Scotia Hospital et Valley Regional Hospital, d'offrir des services de stimulation magnétique transcrânienne répétitive. Les Néo-Écossais auront ainsi accès gratuitement à un traitement qui change des vies. La [Fondation CHU Sainte-Justine](#) recevra un don de 300 000 \$ pour lancer un programme pilote sans précédent de soins ambulatoires intensifs à l'intention des jeunes de partout au Québec atteints d'un trouble de l'alimentation.

Depuis 2011, le Fonds communautaire Bell Cause pour la cause a versé plus de 13 millions \$ à 775 organismes dans tout le pays, pour leur permettre d'améliorer l'accès aux soins de santé mentale ainsi qu'à des programmes de soutien et à des services dans ce domaine. Depuis 2013, le Fonds Bell La patrie gravée sur le cœur a versé plus de 2 millions \$ et accordé plus de 100 dons à des organismes dans tout le pays qui œuvrent à l'amélioration de l'accès aux soins de santé mentale, dont cinq qui ont été sélectionnés en 2020 pour leur apport notable dans la communauté des militaires et des anciens combattants pendant la crise de la COVID-19.

RECHERCHE

La recherche est porteuse d'espoir pour une meilleure compréhension des traitements et des solutions. Bell investit dans les meilleurs programmes de recherche qui ont le potentiel d'avoir un impact majeur sur la santé mentale et le bien-être des Canadiens. Un nouveau partenariat entre Bell Cause pour la cause, Brain Canada et le gouvernement fédéral a été annoncé en janvier 2021 pour créer un [programme de recherche en santé mentale de 4 millions \\$ visant à accélérer la recherche sur le cerveau](#).

LEADERSHIP EN MILIEU DE TRAVAIL

En moyenne, les problèmes de santé mentale comptent pour 30 % à 40 % des demandes d'indemnité pour invalidité de courte durée et 30 % des demandes d'indemnité pour invalidité de longue durée au Canada². Sensible à cette réalité, Bell s'est engagée à cet égard pour faire figure de leader et de modèle, et a adopté la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Nous encourageons également un plus grand engagement du milieu des affaires à travers le Canada. Pour en savoir plus sur nos initiatives en matière de santé au travail, veuillez vous reporter à la section sur la [Santé mentale au travail](#) du présent rapport.

¹ Sondage téléphonique réalisé par Nielsen Consumer Insights entre le 29 janvier et le 16 février 2021 auprès de 1 783 adultes canadiens sélectionnés au hasard. Résultats exacts à plus ou moins 2,3 %, 19 fois sur 20.

² Deloitte, [Les programmes de santé mentale en milieu de travail : une valeur ajoutée pour les employés et les employeurs](#), 2019.

Communauté

Dons des membres de l'équipe

Bell appuie les nombreuses initiatives prises par des membres de l'équipe qui vont au-delà des efforts de l'entreprise en matière de santé mentale. Par l'entremise de son Programme de dons des employés, Bell égale les dons des membres de l'équipe à Centraide/United Way, à l'Association canadienne pour la santé mentale et aux universités et collèges canadiens. De plus, Bell verse des dons à des organismes de bienfaisance en fonction et en reconnaissance des heures de bénévolat effectuées par les membres de son équipe. Dans le cadre du Programme de dons des employés, les membres de l'équipe et les retraités de Bell ont fait des dons totalisant plus de 2,2 millions \$ en 2020.



Enfants et jeunes

Les jeunes d'aujourd'hui font face à des défis que les générations précédentes n'ont pas connus. Bell collabore avec un grand nombre d'organismes qui aident les jeunes, comme [Jeunesse, J'écoute](#), le [Centre canadien de protection de l'enfance](#) (dont [cyberaide.ca](#)) et [HabiloMédias](#), ainsi qu'à des programmes comme Sacs à dos pour les enfants, RÉ*Génération et Ordinateurs pour les écoles. Par ailleurs, Northwestel crée des partenariats durables pour promouvoir des initiatives qui s'adressent aux jeunes du Nord canadien. Pour en savoir plus sur ces partenariats, dont [AidezMoiSVP.ca](#) et l'initiative [Cleanfeed Canada](#), veuillez consulter la fiche d'information [Protection des enfants et des jeunes](#) sur notre site Web.



Arts et culture

Bell est fière de perpétuer une longue tradition de soutien aux arts et à la culture au Canada. L'entreprise collabore avec divers partenaires pour enrichir les collectivités où elle exerce ses activités en encourageant l'expression créatrice. Ses initiatives vont d'un vaste éventail de projets et de festivals dans le Nord à la transformation d'abris d'équipement téléphonique en objets d'art. Pour en savoir plus sur nos initiatives visant à favoriser les arts et la culture et à transformer les abris d'équipement de Bell en objets d'art, sur le soutien de Bell Média aux événements culturels et sur les projets du fonds d'avantages tangibles, veuillez consulter la fiche d'information sur notre [Soutien à l'art et à la culture](#) sur notre site Web.



Soutien des grands festivals GRI 203-2

Bell est fière d'être associée depuis longtemps à bon nombre des principaux événements du secteur des arts et du divertissement au Canada – dont le Festival musique et arts Osheaga, Juste pour rire, le Festival d'été de Québec et le Festival international du film de Toronto (TIFF), consciente que ces événements contribuent à la vitalité des collectivités, génèrent plusieurs milliards de dollars de dépenses de consommation et augmentent considérablement les recettes fiscales des gouvernements municipaux, provinciaux et fédéral.

Comme la COVID-19 a forcé l'annulation ou le report de nombreux événements, les organisations ont travaillé étroitement avec Bell pour lancer de nouveaux événements en ligne et virtuels en 2020. Par exemple, le TIFF et Bell Média ont lancé une expérience de cinéma à la maison sur Crave, et CTV a également diffusé l'événement TIFF Tribute Awards pour la première fois afin d'aider les Canadiens à vivre l'expérience du cinéma dans le confort de leur foyer en 2020. Crave a également lancé la série Cinéma Maison SPRINT Gala pour présenter des films québécois, et CTV Comedy Channel, avec Juste pour rire, a diffusé une série de spectacles d'humour originaux sur Crave pour aider à amasser des fonds pour les humoristes en difficulté pendant la pandémie. Bell Média a aussi continué de travailler avec d'autres organisations et festivals ayant commencé à présenter des événements en ligne pendant la crise de la COVID-19, comme Hot Docs, Cinemania, Inside Out et Reelworld, entre autres pour lancer des programmes visant à développer le secteur et qui touchent tous les Canadiens, y compris les communautés LGBTQ+ et les personnes autochtones, noires et de couleur.

Bell s'est également associée à Juste pour rire pour organiser un festival virtuel à l'automne et a soutenu d'autres événements ayant adopté une formule modifiée ou adaptée pour les voitures – par exemple le Winnipeg Folk Fest at Home, le Festif! de Baie-Saint-Paul, le Cavendish Beach Music Festival Drive-In et le ciné-parc urbain dans le Vieux-Hull. Ces initiatives visent à rassembler les gens et les communautés tout en respectant les exigences de santé et de sécurité publiques.



Bell est l'un des moteurs de l'économie canadienne grâce à ses investissements de premier plan dans l'infrastructure des réseaux et les services qui transforment la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. Nos structures entièrement optiques, le déploiement du service Internet résidentiel sans fil en milieu rural et le lancement du service sans fil 5G sont essentiels au progrès. Parallèlement, nos investissements en R et D et en technologies innovantes jettent les bases de la croissance future à mesure que le Canada poursuit sa transition vers une économie numérique de plus en plus dynamique.

Déploiement de la fibre optique

Les réseaux optiques offrent des avantages à long terme aux consommateurs et aux entreprises, en leur fournissant un accès à une fibre optique haute vitesse fiable et capable de combler leurs besoins futurs alors que la demande ne cesse de croître. Ces réseaux constituent une partie importante de l'infrastructure du Canada au 21^e siècle et un élément essentiel dans la transition d'une économie axée sur les ressources et la fabrication à une économie numérique mondiale de premier plan fondée sur les connaissances.

Avant la fin de 2020, Bell a accru la zone de couverture de son réseau de fibre optique à environ 5,6 millions de foyers et d'entreprises au Canada atlantique, au Québec, en Ontario et au Manitoba. Nous avons aussi poursuivi l'expansion de notre zone de couverture du réseau de fibre optique sur l'île de Montréal et dans la région du Grand Toronto (RGT) et avons mis en place de nouvelles structures majeures pour fournir des connexions directes au réseau de fibre optique à 200 000 foyers et entreprises de la ville de Hamilton, en Ontario, et à environ 275 000 foyers et entreprises de Winnipeg, au Manitoba. Bell continue également de travailler avec les gouvernements fédéral et provinciaux sur des projets visant à fournir des connexions à large bande – et dans certains cas, des connexions entièrement optiques – aux collectivités rurales mal desservies. Nous nous attendons à ce que le déploiement du réseau entièrement optique soit grandement accéléré par le [plan d'investissement](#) annoncé au début de 2021.



Chef de file dans les services sans fil

Bell continue d'offrir l'une des technologies sans fil parmi les plus évoluées au monde. En plus du réseau sans fil LTE accessible pour 99 % de la population nationale, le réseau 5G de Bell est devenu accessible pour 26 % des Canadiens à la fin de 2020.

La technologie 5G, qui offre des connexions à haute capacité et presque instantanées, devrait avoir un impact annuel sur le produit intérieur brut (PIB) au Canada de 40 milliards \$ d'ici 2026, et créer l'équivalent de près de 250 000 emplois permanents à temps plein et près de 150 000 emplois à court terme dans les secteurs de la construction et de l'ingénierie à mesure que les réseaux 5G sont construits au Canada.¹

Essentielle pour que le Canada demeure concurrentiel sur la scène économique, la technologie 5G réduit aussi considérablement l'empreinte carbone du Canada. On estime que l'énergie utilisée par une station cellulaire 5G générale ne représentera que 8 % à 15 % de l'énergie utilisée par une station cellulaire 4G actuelle. Compte tenu de cette efficacité énergétique nettement supérieure, on prédit que même avec un trafic mille fois plus élevé d'ici 10 ans, la consommation énergétique de l'ensemble du réseau sera la moitié des niveaux actuels. La réduction des émissions de carbone et de la consommation d'énergie sera améliorée dans de nombreux secteurs, dont le transport, la fabrication, l'exploitation minière, la foresterie et les systèmes de bâtiments essentiels.² Pour plus d'information à ce sujet, consultez la section [Clients](#) de ce rapport.

Bell s'attend actuellement à ce que notre réseau 5G couvre environ 70 % de la population canadienne d'ici la fin de 2021, une conséquence directe de notre plan d'investissement accéléré annoncé en 2021.



¹ Accenture, *En route vers l'innovation – La place du Canada dans la course vers la 5G*, 2018.

² Accenture, *Accélération de la 5G au Canada : Le rôle de la 5G dans la lutte contre les changements climatiques*, 2020.

Internet résidentiel sans fil

Il n'est pas possible de déployer des réseaux entièrement optiques dans toutes les collectivités. Pour cette raison, Bell offre des connexions à large bande de haute qualité dans de plus petites villes et des localités rurales au moyen d'un service Internet résidentiel sans fil, ce qui constitue une innovation. Grâce à une technologie compatible avec la technologie 5G, l'[Internet résidentiel sans fil](#) est une solution sans fil fixe qui fournit des services Internet haute vitesse pouvant atteindre des vitesses beaucoup plus rapides que les vitesses moyennes actuellement disponibles dans les régions rurales.

À la fin de 2020, Bell avait déployé ce service dans près de 50 % du million d'emplacements ciblés en Ontario, au Québec, dans le Canada atlantique et au Manitoba. Nous nous attendons à ce que le déploiement de l'Internet résidentiel sans fil soit aussi grandement accéléré par le [plan d'investissement](#) annoncé en 2021.



Investissements dans les réseaux : un moteur économique clé

Alors que la vitesse de la transformation numérique du Canada a augmenté à un rythme inattendu en 2020 en raison de la COVID-19 – le commerce électronique, le télétravail et l'éducation en ligne ayant soudainement pris une place prépondérante – les avantages d'un accès à une connexion numérique avancée ont été clairement mis en évidence. Nul doute que des investissements supplémentaires dans notre infrastructure de communications auront un impact positif sur la reprise économique du Canada après la pandémie et sa prospérité future.

La qualité, la vitesse et la fiabilité des réseaux et des services au Canada sont le résultat direct de nombreuses années d'investissement privé de la part des fournisseurs de réseaux dotés d'installations, dont Bell. En 2019, les acteurs du secteur canadien des services à large bande et sans fil dotés d'installations ont contribué pour environ 74,5 milliards \$ au PIB du Canada, ce qui a créé environ 638 000 emplois.¹ On s'attend à ce que la chaîne de valeur entraînée par cet investissement ajoute de façon directe, indirecte et induite environ de 199 à 235 milliards \$ au PIB au cours des cinq prochaines années.²

En 2020, les dépenses d'investissement de Bell ont augmenté à 4,2 milliards \$ (contre environ 4 milliards \$ en 2019) alors que nous avons accru les investissements dans la capacité du réseau et les plateformes numériques pour faire face à l'explosion de l'utilisation des réseaux pendant la COVID-19. Bell a également mis en place d'importantes structures optiques à Hamilton, en Ontario, et à Winnipeg, au Manitoba. L'investissement de 400 millions \$ afin de fournir des connexions directes au réseau de fibre optique à environ 275 000 foyers et entreprises de Winnipeg devrait permettre de créer plus de 1 100 emplois directs et indirects et de générer une activité économique additionnelle de 900 millions \$. Bell a également accéléré le déploiement et les mises à niveau de l'Internet résidentiel sans fil dans les régions rurales en raison de la COVID-19 et a lancé le service 5G le plus rapide au Canada.

En 2021, Bell a annoncé qu'elle accélérerait ses investissements dans la fibre optique, l'Internet résidentiel sans fil et la technologie 5G en ajoutant un montant additionnel de 1,5 à 1,7 milliard \$ sur deux ans. Cet investissement additionnel – qui porte les dépenses d'investissement totales à leur plus haut niveau en 141 ans d'histoire de l'entreprise – devrait générer environ 3 milliards \$ en nouvelle activité économique et créer environ 5 800 emplois directs et indirects au Canada.

Ces investissements de Bell donnent également un élan de plus au secteur de l'information, des communications et des technologies (TIC), secteur de plus en plus important au Canada. Les impacts de la COVID-19 sur l'économie et l'emploi ont été beaucoup moins graves dans le secteur des TIC que dans d'autres secteurs économiques, et les investissements continus dans les infrastructures de communication soutiendront la croissance dans des domaines d'innovation clés considérés comme des moteurs importants de l'économie numérique du Canada, y compris les technologies propres, la fabrication de pointe, l'agroalimentaire, les médias numériques interactifs, les ressources propres, la santé et la biotechnologie.³



¹ Accenture, *Investir dans l'infrastructure numérique du Canada : l'incidence économique des services sans fil et filaires à large bande et la reprise après la COVID-19*, 2020.

² Ibid.

³ Ivus, Maryna; Kotak, Akshay et McLaughlin, Ryan. *La nouvelle normalité axée sur le numérique : Perspectives révisées du marché du travail pour 2022*. Conseil des technologies de l'information et des communications (août 2020). Ottawa, Canada.

Connecter les collectivités du Nord



Bell continue d'investir dans le Nord canadien pour aider les petites collectivités à relever les défis qui leur sont propres, les difficultés du terrain et leur éloignement rendant l'accès à des connexions très difficile.

En 2020, notre filiale Northwestel a commencé à offrir un service Internet illimité pour la première fois dans sept collectivités du Nord et à déployer des connexions à fibre optique dans les collectivités de Hay River et d'Inuvik des Territoires du Nord-Ouest. En 2020, le Fonds pour la large bande du CRTC a approuvé la demande de financement de Northwestel. Ses projets de fibre par satellite et à large bande pourront ainsi être mis en œuvre au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest et permettront à plus de 10 000 foyers de ces régions d'avoir accès à des vitesses de téléchargement allant jusqu'à 50 Mbit/s et des vitesses de téléversement allant jusqu'à 10 Mbit/s.

Ces projets s'ajoutent à l'initiative conjointe de Bell, de Northwestel, de Télésat, du gouvernement fédéral et du gouvernement du Nunavut, qui s'est achevée en 2019 et qui a rendu le service LTE à large bande sans fil accessible à l'ensemble des 25 collectivités du Nunavut, le territoire du Canada situé le plus au nord.

Créer les emplois de demain

Les investissements des fournisseurs de réseaux dotés d'installations comme Bell stimulent l'économie canadienne et créent des emplois. Pour répondre aux besoins du 21^e siècle en matière de réseaux et de services évolués, Bell peut compter sur plus de 50 000 membres de l'équipe – ingénieurs, concepteurs de logiciels, experts en intelligence artificielle et en sécurité des réseaux, installateurs, techniciens et conseillers du soutien à la clientèle.

Dans son ensemble, l'économie numérique canadienne employait environ 1,6 million de personnes dans le domaine des TIC à la fin de 2020, ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente, et le nombre total d'emplois dans l'économie numérique du Canada dépassait deux millions.¹ Bien que certaines entreprises du secteur du numérique aient subi des pertes et qu'elles soient confrontées à des défis en raison de la COVID-19, la plupart ont été en mesure de s'adapter rapidement aux nouvelles exigences opérationnelles.

En 2021, de nouveaux projets de déploiement de la fibre optique, une plus grande disponibilité des services à large bande et le déploiement continu de connexions mobiles 5G et d'applications novatrices IdO sont en voie de faire repousser les limites des services et des emplois numériques au Canada.

La R et D de Bell contribue à l'innovation

Bell occupe une position de chef de file dans le déploiement de nouveaux réseaux et services novateurs, qu'elle doit directement à son engagement important dans la recherche et le développement (R et D). Ses investissements en R et D lui permettent de continuer à offrir à ses clients des produits et services qui comptent parmi les plus évolués au monde, tout en adoptant de nouvelles technologies qui facilitent ses propres activités et répondent aux besoins de ses clients.

Bell investit plus de 500 millions \$ par année en R et D (532 millions \$ en 2019²), soit plus que tout autre fournisseur de services de télécommunications au Canada. En 2020, cet investissement a favorisé des innovations comme le lancement du réseau 5G de Bell, le plus rapide au Canada, ainsi que des améliorations à notre service Internet résidentiel sans fil. Notre R et D nous aide également à mettre au point de nouveaux services, y compris des applications de réalité augmentée (RA) 5G, ainsi que des systèmes et des processus novateurs qui bonifient l'expérience client grâce à des outils en ligne et en libre-service améliorés et à l'IA pour faciliter la façon de faire affaire avec Bell.

Le succès en R et D passe par la collaboration, et nous nous associons à des chercheurs, à des universitaires et à d'autres personnes pour accélérer l'émergence d'un écosystème numérique canadien solide. En 2020, Bell et l'Université Western de London, en Ontario, ont lancé une initiative visant à développer de nouvelles normes et applications pour la technologie 5G, un centre de recherche et de formation dédié et un réseau 5G à l'échelle du campus qui sert de « laboratoire vivant » pour les nouveaux services 5G aux consommateurs et aux entreprises. De plus, Bell s'est associée à l'Université de Sherbrooke pour fournir des communications 5G qui permettront la réalisation de projets technologiques dans plusieurs secteurs, dont l'IdO, le manufacturier innovant et la gestion intelligente de l'énergie. Nous collaborons également avec l'Université du Nouveau-Brunswick dans le cadre du nouveau programme Bell Research Intensive Cyber Knowledge Studies (BRICKS) qui aide les étudiants à développer les connaissances et les compétences nécessaires pour répondre à la demande mondiale croissante de talents en cybersécurité. Le programme Innovations en agriculture de Bell MTS à l'Université du Manitoba continue également de favoriser le développement de nouvelles technologies IdO en agroalimentaire, un secteur important au Canada.

Bell travaille aussi avec des partenaires de son secteur pour élaborer de nouvelles solutions numériques dans toutes les sphères de nos activités. Entre autres, elle collabore avec [SCALE AI](#), consortium technologique et pôle d'innovation basé à Montréal, dans le cadre d'une initiative qui vise à faciliter l'installation de nouvelles connexions à fibre optique pour les clients d'affaires en accélérant les étapes de la chaîne d'approvisionnement au moyen de l'IA.

¹ CTIC, *Marché de l'emploi de l'économie numérique. Aperçu mensuel*, janvier 2021.

² Research InfoSource, *Top 100 Corporate R&D Spenders* (2019); les données de recherche sur la R et D accusent généralement un an de retard sur les résultats financiers.

Investissements dans les médias au Canada

Le rôle de Bell dans la création d'occasions de développement économique pour le secteur clé des médias canadiens va bien au-delà de l'accès à des réseaux et services large bande évolués et à des plateformes novatrices de télévision, de radio et de diffusion en ligne comme Bell Télé Fibe, Crave, Alt Télé et l'application iHeartRadio.

Bien que l'ensemble de l'industrie des médias ait été touchée par des interruptions et des retards de production en raison de la COVID-19, Bell Média a continué de jouer un rôle important dans la production de contenus canadiens de grande qualité, qu'il s'agisse de bulletins de nouvelles à grandes cotes d'écoute, de documentaires, de contenus scénarisés ou d'émissions sportives. Pour l'année de diffusion 2019-2020, Bell Média a investi 731 millions \$ dans des émissions canadiennes originales en anglais et en français, ce qui a permis de fournir du travail à des comédiens, des personnalités de la radio et de la télévision, des techniciens, des auteurs-producteurs, des réalisateurs, des artistes et des artisans canadiens, ainsi qu'à de nombreux autres spécialistes et fournisseurs du secteur des médias au pays.

Les productions canadiennes internes et externes de Bell Média se traduisent également par des possibilités appréciables d'accroissement des exportations. Des émissions à succès locales de grande qualité, comme les séries Jann, Letterkenny, Cardinal, Holmes Family Effect et Disasters at Sea, ont attiré des auditoires partout au Canada et dans le monde. Qui plus est, Transplant, populaire production originale de CTV, est devenue la série scénarisée (comédie ou drame) la plus regardée à la télévision américaine à l'automne 2020. Au milieu de l'année, Canada's Drag Race, série à succès originale de Crave, était disponible dans plus de 160 pays du monde entier sur une variété de chaînes de télévision et de plateformes de diffusion en continu.

Le secteur de la production francophone du Canada profite également du lancement par Bell en 2020 de Noovo, notre premier réseau de télévision généraliste francophone au Québec, et de la plateforme numérique noovo.ca. Noovo Info est un service d'information complet et multiplateforme disponible à la télévision, à la radio et sur le Web, qui s'ajoute à la pluralité des voix et des points de vue. Grâce au lancement en 2020 de contenu en français pour tous les Canadiens sur notre service de diffusion en continu Crave et à l'accent mis sur la production de contenu pour les chaînes spécialisées RDS, Canal Vie, Canal D, Z et VRAK, Bell Média offre plus de choix et rehausse le niveau de concurrence au Québec, et stimule la demande pour la production de nouveaux contenus en français.

Pour soutenir davantage l'industrie de la production canadienne, Bell Média a amorcé en 2020 une expansion majeure des studios Pinewood de Toronto. Ce projet permettra l'ajout de nouveaux plateaux de tournage et bureaux à ces studios qui sont déjà dotés des meilleures installations en cinéma et télévision au Canada. Nous avons également conclu un nouveau partenariat avec la montréalaise

Grandé Studios, chef de file dans le domaine des studios, des caméras et des équipements d'éclairage pour l'industrie locale et internationale de la production télévisuelle et cinématographique.

Nos investissements dans des droits de diffusion d'événements sportifs, entre autres pour la Ligue nationale de hockey, la National Football League, la National Basketball Association, la Ligue canadienne de football, la ligue majeure de soccer, la Formule 1 et l'International Ice Hockey Federation, continuent de soutenir les franchises sportives, qui contribuent énormément à nos collectivités sur le plan social et économique.

Bell Média est l'une des organisations qui fournit le plus grand soutien au secteur canadien de la télévision et du cinéma, soutien prenant la forme de financement de différents projets et productions et de vitrine pour les talents canadiens. Elle cherche à mettre en valeur l'industrie canadienne et fournit aux talents canadiens des occasions de réussite sur les plans tant artistique que commercial.

En outre, Bell Média a pris des mesures importantes en 2020 pour rendre le secteur encore plus diversifié et représentatif. Elle s'est associée à BIPOC TV & Film pour créer EmbauchezDIVERSITÉ, une base de données en ligne visant à favoriser l'embauche de personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC). Avec Reelworld Screen Institute, elle a également travaillé sur un nouveau programme permettant de trouver des producteurs canadiens émergents des communautés PANDC et de les accompagner dans leur développement. Par ailleurs, CTV News est un partenaire fondateur du programme de bourses de journalisme pour les personnes noires de la Fondation pour le journalisme canadien, qui permet aux récipiendaires de passer six mois dans une salle de rédaction de CTV News.

Pour en savoir plus sur le contenu captivant créé avec l'aide de Bell Média, consultez la section [Clients](#). Plus d'information sur [notre approche et notre gestion du programme en matière d'éthique dans le secteur des médias](#), rendez-vous sur notre site Web.



Société

Bell prend part aux initiatives sociales dans toutes les régions où l'entreprise exerce des activités. Nous appuyons divers projets, dont des projets gouvernementaux et d'amélioration de la sécurité publique, qui contribuent à l'ensemble de la société canadienne.

Connecter les Canadiens et répondre aux besoins les plus urgents

Bell est prête à agir rapidement pour répondre aux besoins des Canadiens. Cet engagement s'est amplement manifesté pendant la pandémie de COVID-19, comme il est décrit [ici](#), mais Bell est toujours prête et en mesure d'aider les Canadiens pendant les crises, comme des événements météorologiques extrêmes, grâce à des initiatives qui permettent de se préparer à de telles situations et d'y faire face en restant connectés. Nous cherchons à discuter du réseau et d'autres décisions d'affaires avec les parties prenantes des collectivités au besoin.

Réaction aux pannes et aux situations d'urgence

Des membres de l'équipe Bell sont sur la ligne de front lorsque des conditions météo extrêmes perturbent les services de communications et ils sont prêts à travailler nuit et jour pour garder les clients et les collectivités en contact et en sécurité.



En janvier 2020, jusqu'à 90 centimètres de neige sont tombés sur une période de 24 heures dans certaines régions du nord-est de Terre-Neuve pendant un blizzard. Tout au long de la tempête et dans les jours qui ont suivi, nos équipes Réseau, Services extérieurs et Services sans fil étaient prêtes à répondre à l'appel, et notre équipe Gestion des urgences de l'entreprise a travaillé en étroite collaboration avec les autorités provinciales et municipales et les fournisseurs de services d'urgence pour résoudre les problèmes. Parallèlement, les stations de Bell Média ont continué de présenter des bulletins de nouvelles locales pour aider à assurer la sécurité du public.

Lorsque l'ouragan *Teddy* a commencé à se diriger vers la Nouvelle-Écosse en septembre 2020, l'équipe Gestion des urgences de Bell et les équipes Services extérieurs, Réseau, Mobilité et Services immobiliers se sont préparées au pire, en mettant en place un système d'alimentation de secours pour nos infrastructures de communications et d'autres mesures pour parer à différentes éventualités. Heureusement, lorsque l'ouragan est arrivé, il avait le statut de tempête post-tropicale, et les dommages n'ont pas été aussi dévastateurs que ceux de l'ouragan *Dorian* en 2019.

Bell apporte aussi son aide lorsque des catastrophes frappent en travaillant avec la Croix-Rouge canadienne et la Fondation des dons sans fil afin que les Canadiens puissent, par message texte, soutenir financièrement les opérations de secours.

Au service des premiers répondants

Chez Bell, nous comprenons qu'en cas d'urgence, chaque seconde compte, et c'est pourquoi notre réseau est le premier choix des premiers répondants. Pendant plus de 20 ans, nous avons mis en œuvre avec succès quelques-uns des plus grands réseaux de radiocommunication bidirectionnelle névralgiques du Canada. Avec plus de 70 000 utilisateurs canadiens de services de radiocommunications de sécurité publique (premiers intervenants et autres utilisateurs, notamment les employés du gouvernement et des organismes de sécurité publique), nous avons un mandat clair de bien servir le public dans les situations les plus urgentes. Bell est la première entreprise canadienne de télécommunications à offrir un service à large bande mobile, sur un réseau 4G LTE, dédié aux premiers répondants et est le plus grand fournisseur de services de radio mobile terrestre pour la sécurité publique, avec des contrats dans les provinces de l'Atlantique jusqu'au Manitoba.



Services 9-1-1

Bell est le plus grand fournisseur de services d'urgence 9-1-1 au Canada et offre un soutien spécialisé bilingue et une surveillance du réseau en tout temps aux centres d'appels d'urgence au Manitoba, en Ontario, au Québec, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve.

Nous offrons le service T9-1-1, ou texto au 9-1-1, et prenons en charge le service En Alerte, qui sert à informer les Canadiens lorsque des situations réclamant une réaction urgente se présentent dans leur secteur.

Bell ouvre également la voie dans le développement des services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1PG). Les services 9-1-1PG permettent aux gens composant le 9-1-1, y compris ceux ayant des besoins en matière d'accessibilité, d'envoyer des messages texte en temps réel (TTR), des vidéos, des images et d'autres types de fichiers multimédias. À la suite du premier test réussi de notre nouveau réseau IP des services d'urgence (ESInet) en 2019, Bell, la Police provinciale de l'Ontario (OPP) et plusieurs fournisseurs de technologie en 2020 ont réussi le premier transfert d'appel au Canada avec les services 9-1-1PG. GRI 203-2

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

La vie des Canadiens dépend de plus en plus de la technologie numérique. Les Canadiens doivent avoir accès à l'écosystème numérique pour apprendre, travailler, socialiser et accéder aux services essentiels. Un accès à Internet haute vitesse fiable et abordable est devenu essentiel et un facteur clé pour améliorer le bien-être économique et social.

CE QUE NOUS FAISONS

Bell participe au programme Familles branchées d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) qui aide à combler le fossé numérique des familles canadiennes qui n'ont pas les moyens d'avoir Internet à domicile. En fait de volume, Bell est le plus grand donateur d'équipement informatique et de périphériques usagés d'Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ), organisme qui gère la livraison d'ordinateurs à des foyers du Québec admissibles au programme Familles branchées. Nous permettons également à des personnes handicapées de profiter des avantages des technologies de communication avancées grâce à notre programme d'accessibilité qui offre des applications, des produits et des partenariats uniques.

Aider à réduire le fossé numérique

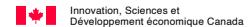
Malgré l'importance d'Internet haute vitesse pour favoriser la pleine participation des Canadiens à l'économie numérique, près de la moitié des ménages canadiens dont le revenu annuel est de 30 000 \$ ou moins n'y ont pas accès.¹ Le programme Familles branchées réunit le gouvernement, des entreprises privées et des organismes à but non lucratif pour permettre à des familles canadiennes à faible revenu d'avoir accès à Internet.

Pour combler le fossé numérique, il faut faciliter l'accès des Canadiens aux ressources précieuses disponibles sur Internet et aux outils dont ils ont besoin pour participer plus pleinement à la démocratie, réussir et prospérer. Cette collaboration public-privé permettra et encouragera la participation d'un plus grand nombre de Canadiens au monde numérique afin qu'ils puissent profiter des innovations et possibilités qu'il recèle, même s'ils ne sont pas tout à fait à l'aise avec la technologie numérique.

Lancée en novembre 2018 dans le cadre du [Plan pour l'innovation et les compétences](#) du gouvernement du Canada, le programme [Familles branchées](#) prévu pour cinq ans connectera des familles canadiennes admissibles à Internet pour 10 \$ par mois. De plus, d'ici 2022, l'initiative distribuera jusqu'à 50 000 ordinateurs à des ménages admissibles. Elle est financée en partie par des fournisseurs de services Internet, dont Bell, et est gérée par Ordinateurs pour l'excellence Canada ([CFSC-OPEC](#)), un organisme sans but lucratif partenaire des programmes d'inclusion numérique et de développement économique du gouvernement du Canada.

Au Québec, le programme OPEC est géré et exploité par OPEQ. Depuis le lancement du programme Familles branchées, OPEQ a livré près de 10 000 ordinateurs à des familles admissibles du Québec. Son siège social étant dans la région de Montréal, Bell est un important donateur d'équipement informatique usagé à OPEQ depuis plus de 20 ans. Elle contribue également à OPEQ en lui fournissant des locaux pour des bureaux et des ateliers, et une employée de Bell est la directrice générale de l'organisme.

Pour en savoir plus sur Bell et l'OPEQ, consultez la fiche d'information de [d'OPEQ](#) sur notre site Web.



¹ Site Web de l'ISDE sur le programme Familles branchées <https://www.ic.gc.ca/eic/site/111.nsf/fra/accueil>.

Accessibilité pour tous

Bell considère que les avantages des technologies de communications évoluées doivent être facilement accessibles à tous. On estime qu'un Canadien sur cinq vit avec un handicap, et grâce à des initiatives comme notre Centre de services d'accessibilité (CSA), Bell aide à éliminer les obstacles qui limitent l'accès aux services. Le CSA est un centre d'appels spécialisé qui offre des services aux clients handicapés, qui souffrent entre autres de troubles auditifs, de troubles de la vue, de troubles de la parole, de déficience cognitive ou de restrictions physiques.

Les pages Web du CSA de [Bell](#), de [Virgin Mobile](#) et de [Lucky Mobile](#) sont des outils importants pour promouvoir et fournir des solutions aux clients handicapés. Elles présentent des informations sur l'éventail de produits, de services, de forfaits et de rabais d'accessibilité disponibles et indiquent comment communiquer avec des représentants du centre d'appels pour obtenir de plus amples renseignements.

Parmi les produits et services d'accessibilité disponibles, on compte des applications de navigation GPS conçues pour les personnes non voyantes ou malvoyantes, dont BlindSquare Promo (compatible avec les appareils iOS 9.1 d'Apple, ou une version ultérieure) et Nearby Explorer Online (compatible avec les appareils Android 4.1, ou une version ultérieure). De plus, l'application Mobile Accessibility (offerte gratuitement aux clients de Bell) s'intègre au système d'exploitation Android pour permettre aux utilisateurs non voyants et malvoyants de naviguer plus facilement sur leurs appareils mobiles.

Bell appuie aussi activement l'utilisation du service de relais vidéo (SRV) au Canada et siège au conseil d'administration du Service de relais vidéo canadien. Afin d'assurer un accès élargi au SRV, Bell Mobilité, Virgin Mobile et Lucky Mobile ne facturent pas les données utilisées pour accéder à ce service sur un réseau mobile canadien.

Par ailleurs, en partenariat avec la Société canadienne de l'ouïe, les boutiques Bell offrent des services gratuits d'interprétation en langage des signes lorsque le client en fait la demande et que les ressources le permettent.

Pour aider à attirer l'attention sur les problèmes d'accessibilité, Bell commandite plusieurs événements annuels, dont l'exposition organisée à Toronto dans le cadre de la Semaine de la canne blanche et le championnat de curling canadien pour personnes aveugles de l'AMI. En outre, nous collaborons avec d'importants organismes qui représentent les Canadiens ayant des besoins en matière d'accessibilité, dont l'Institut national canadien pour aveugles, la Société Neil Squire, l'Association des malentendants canadiens et le Comité paralympique canadien. Afin de mieux répondre aux difficultés qui touchent les clients ayant des besoins en accessibilité, nous participons activement au Comité de l'accessibilité du sans-fil de l'Association canadienne des télécommunications sans fil.



Relations avec les collectivités et déploiement de notre réseau

Bell entretient des dialogues fructueux avec les municipalités, les organismes provinciaux et fédéraux et les communautés autochtones afin de saisir de nouvelles opportunités mais aussi d'apaiser les préoccupations locales concernant son réseau. Par exemple, son programme d'évaluation environnementale des infrastructures réseau fait partie intégrante de son système de gestion et de revue environnemental qui vise à réduire les impacts environnementaux négatifs de ses projets de réseau. Ce programme s'adresse principalement aux gestionnaires de projets responsables du déploiement et concerne toutes les étapes d'un projet, dont la planification, la conception, la construction, l'entretien et le démantèlement des installations.

Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez consulter la fiche d'information sur [l'Infrastructure réseau](#) sur notre site Web.

Consultez notre site Web pour en savoir plus sur la diversité de nos fournisseurs et sur nos pratiques d'[approvisionnement responsable](#) et sur la [santé, la sécurité et le sans-fil](#).





ENVIRONNEMENT

Leadership en environnement

La protection de l'environnement est au cœur de notre approche en matière de responsabilité d'entreprise et de notre objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. Cette approche cadre avec nos impératifs stratégiques ainsi qu'avec notre détermination à aider nos clients à diminuer leurs émissions de carbone tout en réduisant notre propre empreinte carbone et en protégeant l'environnement dans chacune de nos activités. Notre Politique environnementale, dont la première version remonte à 1993, reflète les valeurs des membres de l'équipe, de même que les attentes des clients, des investisseurs et de la société en général.

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Presque toutes les activités humaines ont des répercussions sur l'environnement. Nous croyons que nous avons la responsabilité de réduire les effets négatifs de nos activités sur l'environnement et, si possible, d'avoir un impact environnemental positif. C'est ce que les membres de l'équipe, nos clients et nos investisseurs attendent de nous, à juste titre, et nous en sommes bien conscients. Prendre soin de l'environnement est logique sur le plan des affaires. Si nous ne faisons rien pour réduire notre empreinte écologique, nous risquons de perdre de précieux membres de notre équipe, clients et investisseurs au profit de nos concurrents et de voir augmenter les coûts liés aux amendes et aux travaux de remise en état, ce qui réduirait notre capacité à générer des revenus.

CE QUE NOUS FAISONS

Bell doit avant tout son statut de leader en environnement à une vaste gamme d'indicateurs de performance et de programmes novateurs qui visent à assurer le respect de la réglementation, à protéger l'environnement et à contribuer à un monde meilleur. Son action dépasse toutefois largement les limites de l'entreprise, notamment par l'entremise des exigences contractuelles avec les fournisseurs et de ses différents services offerts tels que la vidéoconférence, qui aident ses clients à atteindre leurs propres objectifs environnementaux. Son système de gestion environnementale s'améliore et évolue depuis plus de 25 ans.



Depuis plus de 25 ans, Bell met en œuvre et maintient des programmes visant à réduire l'impact environnemental de ses activités. Son système de gestion environnementale (SGE) est certifié conforme à la norme ISO 14001 depuis 2009, ce qui fait de Bell la première entreprise de télécommunications canadienne à avoir obtenu cette certification. Ses efforts soutenus pour conserver cette certification et sa performance générale sur le plan de la protection de l'environnement ont été soulignés par de nombreux organismes externes. Nous conservons cette certification depuis 2009. Le système de gestion de l'environnement de Bell a également été certifié conforme à la norme ISO 50001¹ en 2020, ce qui a fait de nous la première entreprise de communications en Amérique du Nord à avoir obtenu une telle certification.

¹ Notre certification ISO 50001 porte sur le programme de gestion de l'énergie de Bell Canada qui concerne les activités liées aux services de gestion immobilière, de gestion de parc de véhicules, de radiodiffusion et de médias numériques, sur fil, sans fil, de télé, Internet, de connectivité, large bande, d'hébergement de données et d'informatique en nuage, en plus des fonctions administratives générales connexes.

L'efficacité des programmes liés à la responsabilité d'entreprise et aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de BCE est reconnue partout dans le monde, à preuve son inclusion dans le classement de divers indices de durabilité et les prix reçus pour récompenser ses initiatives en matière de durabilité. En 2020, BCE a continué de faire partie d'indices boursiers à caractère éthique, comme l'indice FTSE4Good Index, l'indice Jantzi Social Index et l'indice Euronext Vigeo World 120. Elle a de nouveau été sélectionnée pour faire partie de la liste du Ethibel EXCELLENCE Investment Register.

Ces reconnaissances témoignent de la performance environnementale de Bell et du fait qu'un grand nombre de ses services et processus permettent de réduire son empreinte carbone et celle de ses clients, depuis les services de conférence audio et vidéo, qui remplacent les voyages d'affaires, jusqu'à l'[informatique en nuage](#) et la virtualisation. Le secteur des solutions de services d'affaires peut apporter une contribution essentielle aux initiatives visant à réduire les émissions de carbone. Les gains d'efficacité engendrés par ses solutions de services d'affaires permettent à Bell d'atténuer sa propre empreinte carbone et de donner à ses clients et à ses partenaires en amont et en aval de sa chaîne d'approvisionnement des outils pour réaliser leurs stratégies de réduction du carbone.

Pour plus de détails sur les possibilités de réduction de l'empreinte de nos technologies, veuillez consulter la section [L'utilisation des produits et services de Bell aide les clients à faire face aux changements climatiques](#) du présent rapport.



Défis environnementaux

Nos défis environnementaux les plus importants sont les changements climatiques, la consommation d'énergie, la gestion des déchets (ce qui inclut la récupération des appareils électroniques) et la gestion d'équipements pétroliers.

Parmi ces défis, les changements climatiques, la consommation d'énergie et la récupération d'appareils électroniques sont plus complexes à relever, car nous avons beaucoup moins de contrôle sur les facteurs qui influencent le plus leurs retombées. Nos activités consomment de l'énergie, mais c'est aussi le cas de chacun des appareils que nos clients utilisent pour se connecter à nos réseaux. Souvent, les téléphones intelligents et les autres appareils consomment plus d'énergie à mesure qu'ils gagnent en puissance. Nous poursuivons l'expansion de notre couverture réseau dans le but de fournir un accès fiable et des services plus rapides pour ces appareils. Le remplacement des infrastructures désuètes par des technologies modernes comme les réseaux optiques génère plus de déchets. De plus, les clients renouvellent leurs appareils cellulaires plus souvent de nos jours, ce qui crée un flux continu de déchets électroniques. Comme nous vendons ces technologies, nous sommes conscients que nous devons limiter le plus possible le nombre d'appareils désuets expédiés dans des sites d'enfouissement. Le suivi de ces enjeux exige un système de gestion dynamique et réactif.

Les réservoirs de produits pétroliers de Bell jouent un rôle essentiel pour combler les besoins quotidiens de chauffage de nos installations et comme source d'énergie pour nos génératrices d'urgence. Ces réservoirs constituent des actifs critiques durant des situations d'urgence comme les tempêtes de verglas, qui peuvent provoquer des pannes de courant prolongées.

Pour plus de détails sur la gestion de l'équipement des produits pétroliers, veuillez consulter la fiche d'information [Gestion de l'équipement des produits pétroliers](#) sur notre site Web.



Changements climatiques

La lutte contre les changements climatiques passe par la réduction des émissions de GES et l'amélioration de la résilience de nos infrastructures.

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les scientifiques du monde entier s'accordent pour dire que les émissions de gaz à effet de serre (GES) – en particulier le dioxyde de carbone (CO₂) – contribuent fortement aux changements climatiques. Les faits scientifiques recueillis à l'échelle internationale soulignent également la responsabilité qui incombe aux entreprises de participer à la lutte contre les changements climatiques et de s'adapter à leurs effets.

Les changements climatiques peuvent engendrer des risques accrus pour toutes les entreprises, notamment des risques liés à la finance, à l'exploitation et à la réputation. Par ailleurs, les changements climatiques pourraient avoir d'importants effets néfastes sur la santé publique et les chaînes d'approvisionnement. Nous sommes d'avis que nous avons un rôle important à jouer dans la prestation de technologies qui aident nos clients à réagir aux changements climatiques et à s'adapter aux effets de ces changements sur leurs activités.

CE QUE NOUS FAISONS

Chez Bell, nous cherchons à gérer les risques réglementaires, financiers, opérationnels, de réputation et de marché liés aux changements climatiques. Nous prenons des mesures qui nous aident à lutter contre les changements climatiques et à nous adapter à leurs conséquences. Nous nous adaptons en agissant pour maintenir notre résilience face aux changements climatiques, et aidons nos clients à faire de même. Pour lutter contre les changements climatiques, nous nous efforçons de réduire notre consommation d'énergie, tout en aidant les clients à réduire la leur. Nous croyons aussi que la publication de rapports périodiques sur notre performance énergétique et nos émissions de GES indique à nos parties prenantes que nous prenons ces initiatives au sérieux. Nous appuyons par ailleurs les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) et les suivons pour produire nos rapports.

Notre participation à la lutte contre les changements climatiques

Nous avons recours à plusieurs stratégies pour lutter contre les changements climatiques : 1) lancer des initiatives d'économie d'électricité (consistant entre autres à moderniser les immeubles), 2) réduire la consommation de carburant, en adoptant des sources d'énergie renouvelable et 3) utiliser des technologies pouvant se substituer aux déplacements d'affaires. L'utilisation de nos produits et services aide aussi à réduire nos émissions de GES et celles de nos clients.

Pour assurer une gestion rigoureuse de notre bilan carbone, nous surveillons étroitement nos émissions de GES, publions des rapports et avons fixé des cibles de réduction. GRI 201-2

Gestion de l'énergie

Notre contribution à l'atténuation des changements climatiques commence par la réduction de notre propre consommation d'énergie et la façon dont nous gérons l'énergie. Nous sommes fiers d'être la première entreprise de communications en Amérique du Nord à obtenir la certification ISO 50001 pour son système de gestion de l'énergie. La norme mondiale [ISO 50001](#) exige des entreprises qu'elles adoptent un ensemble strict d'objectifs, de lignes directrices et de pratiques de gestion de l'énergie qui favorisent l'efficacité énergétique et contribuent ainsi à la réduction des émissions de GES. La certification ISO 50001 est le plus récent exemple des pratiques de développement durable de catégorie mondiale de Bell, qui a également été la première entreprise de télécommunications canadienne à obtenir la certification environnementale ISO 14001.



Économies d'énergie

Pour constamment améliorer notre performance énergétique, nous avons créé en 2008 le Conseil de l'énergie, un comité formé de membres de la direction qui relève du [Comité SSSEC](#). Ce comité a pour mandat d'assurer l'efficacité continue de notre système de gestion de l'énergie, de définir et de soutenir des programmes d'économie d'énergie pour nos installations (immeubles, réseau de télécommunications et infrastructure TI) et notre parc de véhicules, et de remplacer les déplacements d'affaires par la technologie.

Dans le cadre de notre système de gestion de l'énergie, nous avons optimisé le chauffage et le refroidissement des installations et des équipements, et réduit la consommation d'électricité grâce au passage à l'éclairage DEL, à la modernisation des équipements réseau et à la consolidation, à l'optimisation et à la virtualisation des serveurs. Nous avons réduit notre consommation de carburant grâce à la modernisation et à l'électrification de notre parc de véhicules et à des investissements dans la technologie éolienne et solaire pour alimenter les stations cellulaires et d'autres installations.

Le programme d'économie d'énergie supervisé par le Conseil de l'énergie joue un rôle important dans l'atteinte de nos objectifs de réduction des émissions de GES. Il accroît aussi notre compétitivité sur le plan des coûts en compensant l'augmentation des coûts énergétiques. Nos efforts de réduction des émissions de carbone nous aident à diminuer nos dépenses en carburant, en électricité et en déplacement et soutiennent l'un de nos impératifs stratégiques : gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace.

Bell favorise également l'innovation et l'entrepreneuriat en participant à des grappes technologiques telles qu'[Écotech Québec](#), qui visent à accélérer le 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 sa performance sur le plan environnemental. Grâce au partenariat avec Écotech Québec, Bell peut également accéder à 15 grappes mondiales de technologies propres de premier plan par l'intermédiaire d'[International Cleantech Network](#).

Pour en savoir plus sur nos projets d'énergie renouvelable et sur la façon dont Bell réduit sa consommation d'électricité et de carburant et ses émissions de GES associées, consultez la fiche d'information sur [l'énergie et les gaz à effet de serre](#) sur notre site Web.

Pour en savoir davantage sur la modernisation du parc de véhicules chez Bell, veuillez consulter la fiche d'information [Flotte de véhicules](#) sur notre site Web. ODD 8.4

En matière d'économies d'énergie, l'équipe Bell a fait des progrès considérables depuis 2008, alors même que notre champ d'activité s'élargissait par le biais de la croissance et des acquisitions. En réduisant la consommation d'électricité dans nos installations, en améliorant l'efficacité énergétique de notre parc de véhicules et en utilisant les services téléphoniques et les outils de vidéoconférence et de conférence Web pour restreindre nos déplacements, nous avons évité l'émission de plus de 71 kilotonnes (kt) d'équivalent CO₂ et réalisé des économies de près de 99 millions \$.

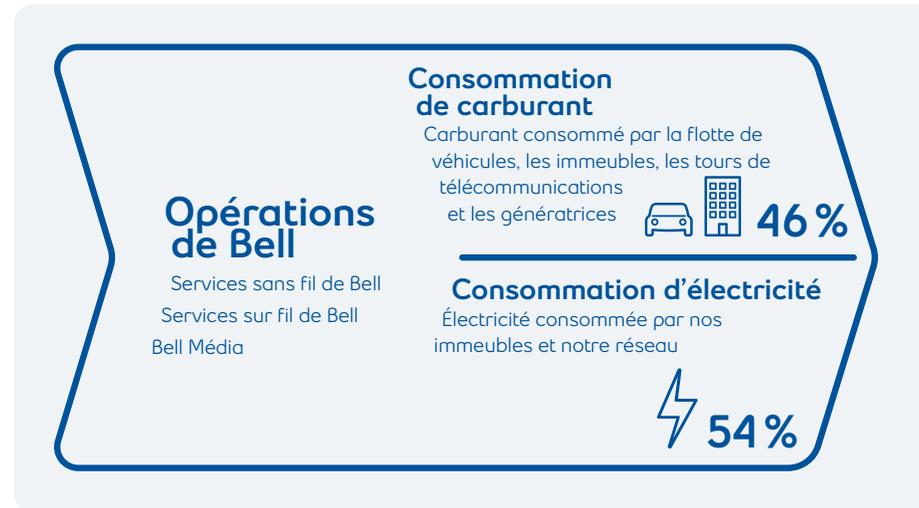
Réduction de la consommation d'énergie depuis 2008 GRI 302-4, SASB

	ÉLECTRICITÉ	CARBURANT	DÉPLACEMENTS
Énergie	404,55 GWh	9,73 millions de litres	s. o.
Équivalent CO ₂	43,54 kt	22,87 kt	4,66 kt
L'ÉQUIVALENT DE...	 ALIMENTER 40 455 FOYERS PENDANT UN AN	 176 872 PLEINS D'ESSENCE POUR AUTOMOBILES DE TYPE INTERMÉDIAIRE	 7 247 VOLS EN AVION D'UN BOUT À L'AUTRE DU CANADA

Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Bell prend au sérieux son objectif de contrôler et de réduire ses émissions de GES. L'intégration verticale de Bell a une incidence sur les émissions de GES de nos activités (de portée 1 [émissions directes] et de portée 2 [émissions indirectes]). Par exemple, les activités d'installation et de construction de réseau, qui sont souvent confiées en sous-traitance à d'autres fournisseurs, et notre croissance dans les secteurs de la diffusion et des médias ont une incidence sur nos émissions.

Le graphique ci-dessous présente les émissions de GES liées à nos activités en fonction de leur portée.



Le tableau suivant précise l'empreinte carbone des activités de Bell.

Émissions de GES liées à nos activités

Tonnes d'équivalent CO₂, 2019, 2020¹

PORTÉE	DESCRIPTION DE LA PORTÉE	2020 ²	2019 ³	VARIATION
Portée 1	Émissions directes de GES provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell	142 996	148 889	(4,0 %)
Portée 2	Émissions indirectes de GES associées à la consommation d'énergie achetée (électricité, chaleur, vapeur et refroidissement)	167 412	196 401	(14,8 %)
Total		310 408	345 290	(10,1 %)

- ¹ Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.
- ² D'après la consommation d'énergie mesurée entre le 1^{er} juillet 2019 et le 30 juin 2020. Puisque la majorité des données requises pour calculer les émissions de GES ne sont disponibles que trimestriellement, nous avons changé notre période de présentation de l'information pour pouvoir les présenter dans notre [rapport annuel 2020](#), en date du 5 mars 2020.
- ³ D'après la consommation d'énergie mesurée entre le 1^{er} octobre 2018 et le 30 septembre 2019.

Pour en savoir plus sur l'empreinte carbone de Bell, y compris sur les émissions liées aux activités et les autres émissions indirectes, consultez la fiche d'information sur [l'énergie et les gaz à effet de serre \(GES\)](#) sur notre site Web.

Objectifs de réduction des émissions de GES de Bell

Nous établissons des objectifs de réduction des émissions de GES pour souligner l'importance de faire notre part dans la lutte contre les changements climatiques, pour stimuler l'innovation dans nos projets afin de favoriser la réduction des émissions et pour obtenir des résultats nous permettant de nous assurer que nous allons dans la bonne direction.

Nous collaborons également avec nos partenaires, tels que la Global e-Sustainability Initiative (GeSI), GSMA et EXCEL Partnership, pour participer à l'élaboration des meilleures pratiques dans l'établissement des cibles de réduction des émissions de GES.

Voici un résumé des cibles de réduction des émissions de GES de Bell :

2021 : cible de réduction de l'intensité des GES

En 2019, nous avons dépassé notre cible de réduction des GES pour 2020. Nous sommes en train d'établir une nouvelle cible à long terme, mais nous avons aussi établi une cible intermédiaire de réduction, d'ici la fin de 2021, du ratio des émissions de GES (en tonnes d'équivalent CO₂) liées à nos activités par unité d'utilisation de notre réseau (pétaoctets) de 40 % par rapport au niveau de 2019.¹ GRI 305-4

Cette mesure d'intensité illustre clairement l'empreinte carbone de nos activités et tient compte de la capacité de réduction des émissions inhérentes à nos produits et services (voir la section du rapport [L'utilisation des produits et services de Bell aide les clients à faire face aux changements climatiques](#)).

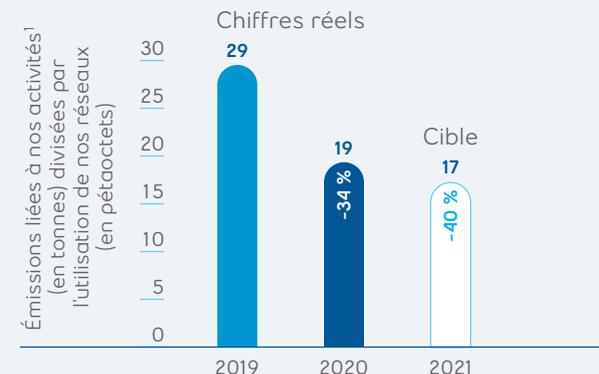
En 2020, notre système de gestion de l'énergie a été certifié conforme à la norme ISO 50001, ce qui a fait de Bell la première société de communications en Amérique du Nord à avoir obtenu une telle certification. En outre, nous avons dépassé notre cible de réduction de GES pour 2020, puisque le ratio des émissions liées à nos activités par unité d'utilisation de nos réseaux a diminué de 75 % par rapport au niveau de 2014 en 2019. À la fin de l'année 2020, nous avons réduit le ratio de 86 %.

2025 : activités carboneutres

En mars 2021, nous avons ajouté une nouvelle cible, soit celle de devenir carboneutre en ce qui a trait à nos émissions liées à nos activités à compter de 2025. Pour atteindre cette cible, nous continuerons à mettre en œuvre des mesures d'atténuation visant à

Cible de réduction des émissions de GES de Bell 2021

GRI 305-4



diminuer notre consommation d'électricité et de carburant. Pour compenser les émissions de GES que nous ne pouvons pas réduire, nous nous associerons à une organisation reconnue pour acheter des crédits carbone crédibles.

Nous sommes fiers de consolider le solide bilan de Bell en matière de leadership environnemental en prenant l'engagement de rendre les activités de la plus grande entreprise de communications du Canada carboneutres d'ici 2025. L'objectif de Bell, qui est de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, passe par le respect des normes environnementales, sociales et de gouvernance les plus élevées dans toutes les sphères de l'entreprise.

2030 et par la suite : cibles de réduction des émissions de GES basées sur la science

Bell s'engage à se fixer des cibles de réduction des émissions basées sur la science pour toutes les portées² et à réduire les émissions absolues de GES liées à ses activités et celles indirectes d'ici 2030 conformément au scénario limitant le réchauffement à 1,5 °C et aux critères et recommandations de l'initiative « Science Based Targets » (iSBT)³. Ainsi, nos cibles d'atténuation des changements climatiques seront alignées sur l'objectif le plus ambitieux de l'Accord de Paris et sur ce que la science considère comme nécessaire pour réduire les impacts destructeurs des changements climatiques sur la société humaine et sur la nature. En nous engageant à participer à l'iSBT et en rejoignant la campagne « Business Ambition for 1.5 °C », nous souhaitons contribuer à réduire de moitié les émissions mondiales de gaz à effet de serre d'ici 2030 et à atteindre un niveau d'émissions nettes de zéro d'ici 2050.

1 Pour 2019, la performance est basée sur la consommation d'énergie et les données relatives à l'utilisation des réseaux du 1^{er} juillet de l'année précédente au 30 juin de l'année considérée. L'utilisation du réseau comprend les services Internet résidentiels et de gros, le service Internet spécialisé d'affaires (ISA), les réseaux privés virtuels (RPV), les services de télé IP, l'interconnexion des réseaux, les services sans fil prépayés et postpayés, le service Internet sans fil jusqu'au domicile, le trafic sur le réseau Voix sur LTE (VoLTE), les applications iD0 et l'utilisation d'entreprise, au Canada et sur les réseaux des partenaires d'itinérance internationale. Les télécommunicateurs utilisent des méthodologies différentes pour la collecte des données sur l'utilisation du réseau. De plus, comme le modèle d'affaires d'une entreprise influe directement sur le volume de GES émis et sur la méthode de calcul et de classement de ces émissions de GES (comme il est mentionné dans la section sur la répercussion du modèle d'affaires de la fiche d'information [Notre but et notre approche en matière responsabilité d'entreprise](#) sur notre site Web), le ratio proprement dit ne peut pas être utilisé pour comparer directement le rendement des télécommunicateurs. Ces mesures excluent Bell MTS. Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

2 Les cibles basées sur la science sont des cibles de réduction des émissions des gaz à effet de serre alignées sur le niveau de décarbonisation nécessaire pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris – soit une hausse des températures bien en deçà de 2 °C par rapport aux niveaux préindustriels et la poursuite d'efforts pour limiter le réchauffement à 1,5 °C.

3 L'initiative « Science Based Targets » (iSBT) est issue de la collaboration de CDP, du Pacte mondial des Nations Unies (Pacte Mondial), du World Resources Institute (WRI) et du World Wide Fund for Nature (WWF) et constitue l'un des engagements de la Coalition We Mean Business.

Adaptation de Bell aux impacts des changements climatiques

GRI 201-2

Malgré les efforts déployés dans le monde entier pour réduire les émissions de GES, les faits scientifiques montrent que même les niveaux actuels de réchauffement planétaire se traduiront probablement par une accentuation des impacts et des risques subis par les populations, les économies et les écosystèmes, ne serait-ce que par la fréquence et la gravité des phénomènes météorologiques violents. De plus, d'après le document [Global Risks Report 2021](#) publié par le Forum économique mondial, les risques liés aux changements climatiques et à l'échec des mesures environnementales s'imposent dans le tableau global des risques tant au chapitre de la probabilité que des impacts connexes.

Bell prend ces risques très au sérieux et est résolue à appliquer des mesures d'adaptation garantissant la continuité de ses activités face aux changements climatiques. De plus, nous sommes fiers que l'utilisation des produits et services de Bell nous aide à nous adapter aux effets des changements climatiques et aide nos clients à faire de même (voir la section du rapport [L'utilisation des produits et services de Bell aide les clients à faire face aux changements climatiques](#)).

Mesures d'adaptation

Nos infrastructures et installations vitales doivent fournir un environnement uniforme, sécurisé et fiable pour l'exploitation de nos réseaux et de notre infrastructure TI, et pour soutenir les membres de l'équipe. 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 feux incontrôlés et les tornades.

Bell concentre ses efforts sur l'application de mesures pour maintenir la continuité de ses activités et la sécurité des membres de son équipe, ainsi que sur une structure de gouvernance pour ces mesures d'adaptation. Nous surveillons également les projets de loi de politiques et de règlements actuels ou à venir sur les changements climatiques qui pourraient affecter l'entreprise, et nous en faisons état deux fois par an auprès de notre [Comité SSSEC](#).

En 2020, nous avons réalisé une analyse de scénarios liés au climat qui a identifié les risques de la transition énergétique de Bell et les risques physiques découlant des changements climatiques à court (2025), à moyen (2030) et à long terme (2040). Cette analyse est l'une des 11 recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques ([GIFCC](#)), qui a été créée par le Financial Stability Board. Pour plus de détails sur l'impact des changements climatiques sur notre entreprise, veuillez consulter le [Rapport GIFCC sur les risques et occasions de BCE liés aux changements climatiques](#) sur notre site Web.

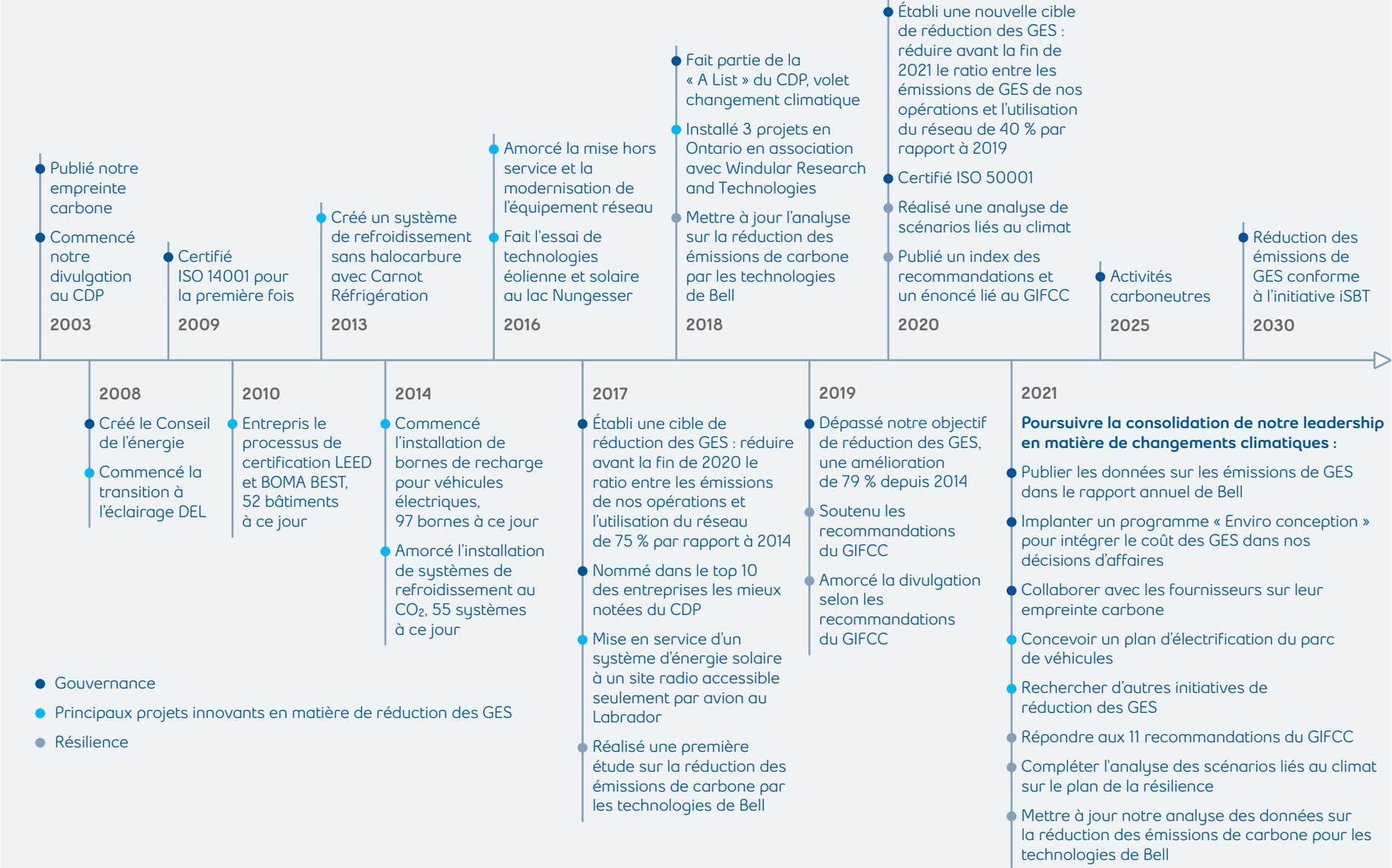
Divulgence d'information en matière de climat

Afin de faire preuve de la plus grande transparence envers nos investisseurs et actionnaires, nous divulguons annuellement les risques auxquels nous sommes exposés en raison des changements climatiques, mais aussi les opportunités qu'ils présentent. Cette année, nous avons donc abordé nos efforts visant à atténuer les effets des changements climatiques et à nous y adapter dans le Rapport GIFCC sur les risques et occasions de BCE liés aux changements climatiques.

La divulgation d'informations relatives au climat a commencé en 2003 par le biais du [questionnaire sur les changements climatiques de CDP](#), une organisation à but non lucratif qui rassemble des informations sur les risques et opportunités liés au climat auprès d'organisations du monde entier. En 2020, nous avons obtenu une note de A- en reconnaissance de nos efforts relativement à l'action climatique, de notre respect des meilleures pratiques et de notre transparence quant à la communication de nos informations liées au climat.



Parcours de Bell en matière de changement climatique



Gestion des déchets

Dans le but de minimiser la quantité de déchets qu'elle expédie dans les sites d'enfouissement, Bell a mis sur pied plusieurs programmes pour réduire, réutiliser, recycler ou encore utiliser à d'autres fins les matières résiduelles produites par ses activités d'exploitation.

Réduction de la quantité de déchets expédiés aux sites d'enfouissement

GRI 306-1, 306-2, ODD 12.4, 12.5, SASB

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Tous les aspects de l'exploitation d'une entreprise produisent des déchets. La réduction des déchets est essentielle, car elle fait partie de notre engagement à augmenter notre efficacité opérationnelle et s'aligne sur les valeurs et les attentes des membres de l'équipe.

CE QUE NOUS FAISONS

Chez Bell, nous avons des programmes de tri, de réduction et de récupération des déchets depuis plus de 25 ans. Nous avons établi des objectifs et des processus de suivi et de production de rapports liés à nos activités qui produisent des déchets.

La plupart des fonctions d'installation et de construction de Bell sont intégrées à ses activités d'exploitation. Nous sommes donc responsables de la gestion d'une partie importante des rebuts provenant de notre réseau. Le recours à des sous-traitants pour ces fonctions réduirait notre proportion de déchets destinés aux sites d'enfouissement, mais nous priverait d'un contrôle direct sur des fonctions qui influent directement sur l'expérience client et l'exploitation.

Impact de la COVID-19 sur nos données relatives aux déchets

En temps normal, nous aurions présenté les données relatives aux déchets dans cette rubrique. Cependant, l'impact de la COVID-19 sur nos activités et sur la gestion administrative de notre entreprise a fait en sorte que les données relatives à nos déchets ne peuvent être comparées à celles des années précédentes et, par conséquent, ne sont pas significatives. Au début de 2020, conformément aux exigences de la Santé publique, nous avons considérablement ralenti nos activités, les membres de l'équipe ayant dû passer au télétravail. Pendant de nombreux mois après le premier confinement, nous avons poursuivi nos activités en pensant que nous serions rapidement de retour dans nos bureaux. Ce n'est qu'à la fin de 2020 que nous nous sommes rendus à l'évidence : le télétravail sera une réalité à long terme.

Les données sur les déchets d'une portion de nos activités et de nos immeubles administratifs sont en partie constituées d'estimations fondées sur le poids moyen des conteneurs de fournisseurs de services de collecte de déchets, estimations qui n'ont pas été mises à jour avant la fin de 2020. Puisque peu de membres de l'équipe étaient présents dans nos bureaux, et que les données sur les déchets sont fondamentalement basées sur le nombre de collectes de conteneurs multiplié par un poids moyen prédéterminé dans des conditions d'exploitation normales, les données de la majeure partie de la période ne sont pas représentatives de la réalité. De plus, nos données sur les déchets servent à évaluer le succès de nos initiatives visant à modifier les comportements de tri des déchets et à réduire les déchets. Les données doivent donc être précises et toujours fiables. Celles de 2020 ne sont pas significatives et ne sont pas utiles pour prendre des décisions.

Malgré ce contexte, nous poursuivons notre objectif qui consiste à ne destiner aux sites d'enfouissement que 55 kg de déchets par employé des bureaux administratifs que Bell possède ou loue chaque année, et ce, d'ici 2024. Cependant, nous suivons de près ce à quoi ressemblera l'avenir du travail de bureau et ajusterons notre cible en conséquence.

En dépit de la pandémie et de l'absence de la majorité des membres de l'équipe dans nos bureaux en 2020, nous avons mis en place des initiatives de réduction des déchets à la source. La plus récente est l'élaboration d'une politique sur le plastique à usage unique. Nous avons éliminé les sacs en plastique à usage unique dans tous nos magasins et lorsque les membres de l'équipe retourneront au bureau, ils constateront que nous avons établi des restrictions sur tous les articles en plastique à usage unique inutiles dans les cafétérias des propriétés de Bell – dont les pailles et bâtonnets à mélanger en plastique, les dosettes de café non recyclables, les godets de crème à café et les contenants de condiments. De plus, lorsqu'il sera possible de le faire en toute sécurité (selon les directives liées à la COVID-19), nous ne fournirons plus d'eau embouteillée dans les immeubles de Bell où l'eau du robinet est potable.

Alors que la plupart des membres de notre équipe travaillaient à domicile, nos équipes opérationnelles ont continué à déployer nos services et à développer notre réseau au Canada, bien qu'à un rythme réduit au cours des premiers mois de la pandémie. Nous avons continué de remplacer les vieux poteaux de téléphone endommagés, de remplacer les batteries du réseau et de remplacer les pneus des véhicules. Les pneus du fabricant d'équipement d'origine qui ont été retirés ont été vendus à l'installateur de pneus pour être réutilisés sur d'autres véhicules. Nous avons également terminé l'intégration de Bell MTS dans nos activités nationales de gestion des déchets.

Pour plus d'informations sur les déchets provenant de nos activités d'exploitation qui ont été détournés des sites d'enfouissement au cours de la période, voir la fiche d'information Gestion des déchets sur notre site Web. Veuillez noter que nous ne considérons pas ces données comme significatives en raison des impacts de la pandémie de COVID-19 sur nos activités.

Déchets dangereux GRI 306-2, 306-3, 306-4, ODD 12.4.2

Nous poursuivons notre cible qui consiste à confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024. À l'heure actuelle, nous détournons des sites d'enfouissement 100 % des matières dangereuses que nous récupérons, ce qui comprend toutes les batteries dans notre réseau et les matières résiduelles produites par nos parcs de véhicules. Notre indicateur montre l'écart entre les déchets dangereux *produits* et les déchets dangereux *récupérés*. Les batteries de notre réseau constituent la majeure partie des matières dangereuses produites chez Bell. Les autres matières dangereuses comprennent les aérosols, les matières absorbantes, les contenants d'huile et les lampes fluorescentes.

Par le passé, nous avons des lacunes en matière de récupération dans la région Atlantique et au Manitoba, pour ce qui est des aérosols, des lampes fluorescentes et de la peinture. En 2019, nous avons résolu la situation dans la région Atlantique. Nous travaillons également sur la mise en place d'un programme amélioré de récupération de ces produits pour le Manitoba. Nous visons à ce que ces services de collecte soient entièrement opérationnels d'ici 2024.

En 2020, nous avons pu récupérer et confier à des recycleurs certifiés environ 99 % des matières dangereuses que nous avons produites.¹

Déchets du parc de véhicules et déchets dangereux récupérés (en tonnes)

	2020	POURCENTAGE DÉTOURNÉ EN 2020	2019	POURCENTAGE DÉTOURNÉ EN 2019
Matières dangereuses				
lampes fluorescentes, contenants d'huile, matières absorbantes, aérosols et autres matières sous pression	43	100	58	100
Batteries du réseau	1 911	100	1 423	100
Parc de véhicules				
Pneus, batteries, huile et filtres à huile, antigel usagé	508	100	461	100

Pour plus de détails, veuillez consulter la fiche d'information [Gestion des déchets](#) sur notre site Web.

¹ Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

Gestion écologique des appareils électroniques utilisés par les clients

GRI 306-3, 306-4, 306-5, ODD 12.4.2

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

En raison de leur obsolescence rapide, les appareils de communication, en particulier les téléphones mobiles, représentent une part de plus en plus grande des déchets électroniques. L'élimination des déchets électroniques est un enjeu mondial, entre autres en ce qui a trait à la santé de ceux qui font le tri des composants.

Notre relation avec nos clients nous permet de gérer efficacement le recyclage, la réutilisation et l'élimination des produits. Les entreprises de communications comme Bell font donc face à une réglementation de plus en plus stricte sur cet enjeu. Les règles de nombreuses régions au Canada sur la récupération et le recyclage des déchets électroniques sont contradictoires et exigent des entreprises qu'elles financent la récupération, le traitement, le recyclage et l'élimination adéquate des appareils. Notre relation avec nos clients est aussi à risque, car notre réputation pourrait être entachée si nous ne gérons pas les déchets électroniques correctement.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous avons mis sur pied un programme efficace de gestion du recyclage, de la réutilisation et de l'élimination des déchets électroniques, qui comprend des programmes nationaux de reprise de produits, des boîtes de dépôt et des processus de retour par la poste.

Les résultats de la récupération des appareils mobiles sont difficiles à prévoir et à contrôler, car ils reposent souvent sur la fréquence à laquelle les clients remplacent leurs appareils par des modèles plus récents. La récupération dépend souvent du niveau d'activité économique : durant les périodes de ralentissement de l'économie, les gens sont moins enclins à renouveler leurs appareils et à s'abonner à de nouveaux forfaits. Ce fut certainement le cas en 2020, lorsque l'accès à nos magasins a été grandement restreint en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a entraîné une baisse du nombre d'appareils mobiles récupérés en vue de leur recyclage. La récupération des appareils est également liée au comportement des clients. D'après une [étude](#) menée en 2017 dans le cadre du programme Recycle mon cell de l'ACTS, 62 % des Canadiens conservent des téléphones mobiles qu'ils n'utilisent plus. Compte tenu de la difficulté de prévoir le nombre de téléphones que nous pourrions récupérer, il nous est difficile de fixer une cible à cet égard.

Bell récupère les téléphones mobiles dans le cadre de deux programmes complémentaires : le programme d'échange de téléphones et le programme [Le Bac Bell](#). Ce dernier, 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 de leur recyclage. De 2016 à 2020, Bell a remis plus de 250 000 \$ des produits nets de notre programme de récupération de téléphones mobiles à un partenaire de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause.

De plus, Bell participe aux programmes provinciaux de recyclage d'autres types de produits électroniques, comme les tablettes, les casques, les téléviseurs, les ordinateurs et les batteries. Pour en savoir plus sur ces programmes, visitez la page [Bell.ca/recyclage](#).

En 2020, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 537 tonnes de matériel électronique. La fermeture des magasins en raison de la pandémie de COVID-19 a réduit les déplacements à pied et donc les occasions de récupérer les déchets électroniques en magasin. En 2020, 172 tonnes de déchets électroniques en moins ont été récupérées par rapport à 2019.

Déchets électroniques utilisés par les clients récupérés, détournés et éliminés
 2019-2020 (tonnes récupérées, détournées et éliminées)

ÉQUIPEMENT	2020			2019			ÉVOLUTION DES DÉCHETS RÉCUPÉRÉS ENTRE 2019 ET 2020
	DÉCHETS RÉCUPÉRÉS	DÉCHETS DÉTOURNÉS DE L'ÉLIMINATION	DÉCHETS ÉLIMINÉS	DÉCHETS RÉCUPÉRÉS	DÉCHETS DÉTOURNÉS DE L'ÉLIMINATION	DÉCHETS ÉLIMINÉS	
Récepteurs télé	1 772	1 772	0	1 919	1 919	0	-147
Modems	747	747	0	770,7	770,7	0	-23,7
Téléphones mobiles	15,9	15,9	0	18,4	18,4	0	-2,5
Batteries de téléphone mobile	2	2	0	1	1	0	+1
Accessoires de téléphone mobile	0,2	0,2	0	0,4	0,4	0	-0,2
Total	2 537,1	2 537,1	0	2 709,5	2 709,5	0	-172,4

Cible de Bell en matière de récupération des appareils utilisés par les clients

Nous croyons avoir un rôle important à jouer à l'égard de la récupération des appareils électroniques utilisés par les clients, compte tenu de notre relation étroite avec ces derniers. En 2017, nous avons commencé à rendre compte de nos progrès en vue de récupérer 10 millions de récepteurs télé, de modems et de téléphones mobiles entre le 1^{er} janvier 2016 et la fin de 2020.

La fermeture des magasins en raison de la pandémie de COVID-19 a conduit à une réduction globale du nombre total d'appareils récupérés. Malgré tout, nous avons récupéré 2 094 234 appareils en 2020. Nous avons récupéré plus de 11,7 millions d'appareils depuis janvier 2016 et dépassé de plus de 17 % notre objectif de récupérer 10 millions d'appareils.

Appareils électroniques utilisés par les clients récupérés

2016-2020 (nombre d'appareils récupérés)

	2020 ¹	2019	2018	2017	2016
Récepteurs télé	1 004 786	1 199 381	1 151 635	1 268 793	1 103 220
Modems	996 786	1 133 372	1 052 726	1 051 270	945 715
Téléphones mobiles ²	92 662	169 473	248 193	176 981	143 945
Total	2 094 234	2 502 226	2 452 554	2 497 044	2 192 880
Total cumulatif annuel	11 738 938	9 644 704	7 142 478	4 689 924	2 192 880

1. Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

2. Les nombres de téléphones mobiles récupérés en 2016, 2017 et 2018 ont été retraités pour ajuster les données obtenues par les méthodes précédentes, qui ont été comptées en double. Les totaux cumulatifs annuels ont été ajustés en conséquence. Ce retraitement s'est traduit par une diminution de 2 % pour les années 2016 à 2018.

Comme nous avons dépassé notre cible de réduction des déchets électroniques, nous nous sommes fixé une nouvelle cible : récupérer sept millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones mobiles usagés entre le 1^{er} janvier 2021 et la fin de 2023. Au cours de cette période, nous explorerons également une nouvelle approche basée sur l'économie circulaire.

Transition vers une économie circulaire

L'économie circulaire a récemment beaucoup gagné en popularité et elle concorde avec notre vision de maximiser l'intégration des aspects économiques, environnementaux et sociaux de notre entreprise.

La gestion de nos déchets selon un modèle économique circulaire nous permettrait d'adopter une approche plus globale axée sur la réduction des déchets au début du cycle de production. Elle nous permettrait de travailler avec nos clients et des partenaires afin de créer une méthode cyclique de réduction et de réutilisation des déchets dans notre entreprise et dans notre secteur.

Un très bon exemple illustrant ce à quoi ressemble l'économie circulaire dans l'industrie des communications est le modèle de location de récepteurs de télévision de Bell, appareils également connus sous le nom de décodeurs. Habituellement, l'installation de services de télévision, achetés par un client de Bell, nécessite un décodeur pour chaque téléviseur. Tous les décodeurs sont loués aux clients par Bell, et non vendus, et demeurent la propriété de Bell. En demeurant les propriétaires des décodeurs tout au long de leur cycle de vie, nous pouvons les entretenir, les réparer et les réutiliser, ce qui crée un système en boucle fermée pour notre technologie. En 2020, Bell a récupéré plus d'un million de décodeurs auprès de ses clients, dont 700 000 ont été redistribués à d'autres clients.

Pour plus de détails, veuillez consulter la fiche d'information [Gestion des déchets](#) sur notre site Web.

Autres programmes environnementaux

Outre les initiatives environnementales prioritaires décrites en détail dans cette section, Bell gère de nombreux autres programmes à l'aide de son système de gestion et de revue environnementale (SGRE) certifié ISO 14001:2015.

Consultez la section [Responsabilité](#) de notre site Web pour plus d'informations sur :



[incidents
environnementaux](#)



[évaluations
environnementales de sites](#)



[Immobilier
durable](#)



[formation
environnementale](#)



[événements
écoresponsables](#)



[protection de
la biodiversité](#)



[halocarbures](#)



[consommation
d'eau](#)

Ces programmes sont intégrés aux unités d'affaires et aux filiales de Bell et sont administrés par des coordonnateurs en environnement locaux. Chaque coordonnateur en environnement présente les plans d'action et rend compte de leurs résultats au groupe Responsabilité d'entreprise et gouvernance environnementale tout au long de l'année. Ces programmes constituent la base de notre système de gestion environnementale d'entreprise. Grâce à nos efforts soutenus pour améliorer constamment notre système de gestion environnementale et les processus connexes, nous avons obtenu la certification ISO 14001 pendant 12 années de suite.

Pour plus de détails sur notre SGRE, veuillez cliquer [ici](#).

Pour en savoir plus sur différents aspects de la gouvernance de la responsabilité d'entreprise chez Bell, veuillez consulter la section de ce rapport consacrée à la [gestion de la responsabilité d'entreprise](#).

À PROPOS DE CE RAPPORT

BCE publie chaque année un rapport sur la responsabilité d'entreprise. Ce rapport annuel, que nous publions pour la 28^e année, porte sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) qui comptent le plus pour nos parties prenantes et notre entreprise. Il présente une vue d'ensemble de notre stratégie de responsabilité d'entreprise, notamment les progrès que nous avons réalisés en vue de l'atteinte de nos objectifs à court, moyen et long terme en ce qui concerne les membres de l'équipe, les clients, la société et l'environnement. Conjugué à l'information et aux documents disponibles dans la section Responsabilité du [site Web](#) de BCE, le présent document donne une image complète de notre performance et de nos programmes en matière de responsabilité d'entreprise. GRI 102-54

Ce rapport a été préparé conformément à l'option « Core » des normes de l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI – Global Reporting Initiative) et il contient en outre certains indicateurs du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) et objectifs de développement durable (ODD). En tant que signataire du Pacte mondial des Nations unies (PMNU) depuis 2006, il est prévu que nous fassions rapport sur nos progrès au chapitre des droits de la personne, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ainsi, le présent rapport décrit les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre les lignes directrices et les principes du PMNU et représente notre « communication sur les progrès réalisés ». Nous appuyons aussi les recommandations du [Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques \(GIFCC\)](#), qui sont présentées en détail [ici](#).



Publics cibles

Les publics cibles du présent rapport sont les membres de notre équipe, nos clients, les membres des communautés, les investisseurs, les agences de notation, les gouvernements, les organisations non gouvernementales, la société civile, les fournisseurs et les autres parties intéressées, comme il est décrit dans la fiche d'information sur [Notre but et notre approche en matière responsabilité d'entreprise](#) dans la section Responsabilité de notre [site Web](#). Le rapport s'adresse à ces parties prenantes et l'information est présentée sous forme de chapitres destinés aux différents publics cibles.

Commentaires

Nous cherchons toujours des moyens d'améliorer notre rapport sur la responsabilité d'entreprise et nous acceptons avec plaisir vos commentaires et suggestions. Veuillez envoyer vos questions ou commentaires à ESG@bell.ca. GRI 102-53

Format

Dans le cadre de notre objectif visant à réduire notre empreinte carbone, notre Rapport annuel sur la responsabilité d'entreprise est disponible uniquement en ligne, en anglais et en français, depuis 2007.

Ce document en format PDF est facilement accessible et a été conçu pour être lu sur un écran d'ordinateur standard, ainsi que sur la plupart des lecteurs d'écran utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle. Il peut aussi être consulté sur les appareils mobiles.

Nous nous efforçons de rendre toutes les informations d'intérêt pour nos publics cibles accessibles en intégrant dans notre rapport des hyperliens vers d'autres documents sur notre [site Web](#). En conséquence, le présent rapport centralise les informations que nous publions sur les facteurs ESG.

Période et champ organisationnel du rapport GRI 102-2, 102-50

À moins d'indication contraire, le présent rapport vise la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020 et les données sont valables en date du 31 décembre 2020. Les données contenues dans le présent rapport s'appliquent au groupe d'entreprises BCE, collectivement désignées dans ce rapport par « BCE », « Bell », « nous » ou « l'entreprise ». Les entreprises du groupe BCE sont celles sur lesquelles nous exerçons un contrôle serré sur les plans financiers et de la gestion. Sauf mention contraire, le présent rapport ne comprend pas les données de Quantrics Enterprises Inc. (Quantrics).

Le 24 juillet 2019, Bell Média a annoncé qu'elle avait conclu une entente avec les actionnaires du Groupe V Média pour l'acquisition du réseau de télé généraliste V et de ses actifs numériques, dont le service de vidéo sur demande (VSD) soutenu par la publicité, Noovo.ca. La clôture de la transaction a eu lieu en mai 2020. Le présent rapport ne comprend pas les données du réseau de télé V (renommé Noovo) ni du service Noovo.ca ainsi que d'autres actifs numériques.

Principaux changements depuis le dernier rapport

Lorsque c'est nécessaire, pour préserver ou améliorer l'exactitude ou la comparabilité des résultats et de la performance entre les années ou lorsque des écarts dans les données des années précédentes sont constatés, nous révisons lesdites données dans le présent rapport.

Nous procédons régulièrement à l'acquisition, à la vente et au lancement d'entreprises en fonction de notre stratégie d'entreprise. Ceci influe la plupart du temps sur la comparabilité des données à long terme. Le cas échéant, nous en mentionnons les raisons dans le présent rapport.

Parmi les principaux changements depuis le dernier rapport, mentionnons les suivants :

Nouvelles normes dans le tableau des indicateurs de performance clés

Cette année, comme nos activités dans le secteur des médias connaissent une croissance, nous avons ajouté la norme sur les médias et le divertissement du SASB dans la colonne SASB. Nous faisons également référence aux indicateurs des normes du Forum économique mondial (FEM) dans le tableau des indicateurs de performance clés pour aider les lecteurs à identifier rapidement les sujets liés aux indicateurs proposés.

Nouvelles cibles

Nous avons ajouté deux cibles pour la représentation des personnes issues des communautés autochtones, noires et de couleur (PANDC). 1) Représentation d'au moins 25 % de la communauté PANDC au sein de la haute direction de Bell (échelon de directeur et échelons supérieurs, y compris les membres de la haute direction) d'ici 2025. 2) Au moins 40 % de représentation de la communauté PANDC parmi les nouveaux diplômés et stagiaires d'ici 2025.

Nous avons ajouté un nouvel objectif en matière de confidentialité et de sécurité de l'information qui vise à ce que 100 % des membres de l'équipe ciblés aient terminé le programme de formation sur la sécurité de l'information (Soyez cyberavisé) de Bell d'ici la fin de 2021.

Avec la mise en œuvre et la certification de notre système de gestion de l'énergie, nous avons annoncé notre objectif de maintenir la certification selon la norme ISO 50001.

Nous avons ajouté un nouvel objectif, soit celui de devenir carboneutres en ce qui a trait à nos émissions liées à nos activités à compter de 2025 et nous nous sommes engagés à nous fixer une cible basée sur la science dans le cadre de l'initiative Science Based Targets.

Nous avons dépassé notre cible de réduction des déchets électroniques en 2020 et nous nous sommes fixé une nouvelle cible : récupérer sept millions de récepteurs de télévision, modems et téléphones mobiles usagés entre le 1^{er} janvier 2021 et la fin de 2023. Au cours de cette période, nous explorerons également une nouvelle approche basée sur l'économie circulaire.

La crise de la COVID-19

Exceptionnellement, nous avons ajouté une section au rapport qui traite des mesures que nous avons adoptées pendant la pandémie de COVID-19.

Contenu, collecte et vérification des données

Nous examinons chaque année le contenu et la présentation du rapport afin d'améliorer constamment nos processus et nos méthodes de production de rapports sur la responsabilité d'entreprise.

Le présent rapport traite des enjeux de responsabilité d'entreprise qui sont les plus importants aux yeux de nos partenaires et qui pourraient influencer fortement sur nos activités. Veuillez vous reporter à la fiche d'information sur [Notre but et notre approche en matière responsabilité d'entreprise](#) dans la section sur la Responsabilité de notre site Web, pour obtenir plus de détails sur l'engagement des partenaires et le contenu du rapport. GRI 102-46, 102-47

Le cabinet PricewaterhouseCoopers LLP (PwC) a fait une vérification indépendante de certains indicateurs de rendement (les IPC) dans le cadre d'un mandat restreint portant sur un nombre déterminé d'indicateurs de rendement clés de Bell. Les résultats de ce mandat sont présentés dans un [Énoncé de certification](#) disponible dans la section Responsabilité de notre site Web. GRI 102-56

La section [Responsabilité](#) de notre site Web est une composante importante du présent rapport et présente des renseignements additionnels sur les programmes connexes. Elle comprend aussi des liens vers certaines politiques et des renseignements complémentaires.

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. Sauf indication contraire, tous les montants indiqués sont en dollars canadiens.

Le contenu du présent rapport a été examiné et approuvé par le comité consultatif sur la responsabilité d'entreprise, qui réunit les directeurs, les vice-présidents ainsi que le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux.

NOTE LÉGALE

Les marques de commerce citées dans le présent rapport appartiennent à BCE Inc., à Bell Canada ou à leurs filiales, ou sont utilisées sous licence par ces dernières, et elles comprennent, sans s'y limiter, BCE, BELL Design, BELL MOBILITÉ et BELL MÉDIA. Le présent rapport fait également mention de marques de commerce d'autres parties. Les marques de commerce dont il est fait mention dans le présent rapport pourraient apparaître sans les symboles MD et MC.

© BCE Inc., 2021. Tous droits réservés.



Écrivez-nous à ESG@bell.ca et dites-nous ce que vous pensez de ce rapport et de la responsabilité d'entreprise 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](https://www.bce.ca/responsabilite).