

Responsabilité sociale de l'entreprise

Je veux être...



RAPPORT 2003

Table des matières

Une tradition de don	1
Message de Michael J. Sabia	2
2003 en un coup d'œil	4
Société	6
Jeunesse	6
Éducation	12
Services communautaires et Centraide	18
Santé	22
Participation communautaire	28
Participation des employés	36
Milieu de travail	38
Pratiques de gestion des ressources humaines	38
Choix personnels et mieux-être	42
Perfectionnement professionnel	44
Diversité	48
Innovation	52
Clients	56
Environnement	60
Initiatives environnementales	60
Industrie des télécoms	72
Régie d'entreprise	74
Prix, récompenses et adhésions	76

Une tradition de don

BCE (Bell Canada Entreprises) est la plus grande entreprise de communications du Canada, avec 26 millions de connexions clients et des installations de service au Québec, en Ontario, dans les provinces de l'Atlantique et dans l'Ouest du Canada. Nous proposons aux Canadiens non seulement un service téléphonique numérique sur fil et sans fil, mais aussi des services d'accès Internet à haute vitesse, de transmission de données, de commerce électronique et de télévision par satellite, en grande partie sous la marque réputée Bell. Nos intérêts dans les médias, détenus par Bell Globemedia, comprennent CTV et *The Globe and Mail*.

Depuis sa fondation en 1880 – seulement treize ans après la Confédération –, Bell Canada a participé activement à l'évolution de la société canadienne et à son essor économique. Notre infrastructure a permis de rapprocher des collectivités très éloignées les unes des autres. Nous avons beaucoup investi dans la construction d'une infrastructure de communication de classe mondiale. Nous contribuons encore à l'économie en offrant de l'emploi à 64 000 hommes et femmes, dont 42 500 chez Bell Canada, le porte-étendard de notre groupe.

L'innovation, le progrès et la croissance sont nos caractéristiques distinctives. Nous nous démarquons également par notre sens du don. Les employés de Bell ont fait preuve de leadership dans leurs collectivités depuis 124 ans, par leur générosité et en donnant l'exemple à leurs concitoyens, ainsi que par leur soutien à l'établissement des priorités de l'entreprise. Nous leur dédions le présent rapport.

MESSAGE DE MICHAEL J. SABIA



Que voulons-nous être? C'est une grande question – aussi grande que le Canada! C'est une question qui nous oblige à imaginer l'avenir que nous voulons choisir et façonner. Après tout, notre pays est encore jeune et il recèle un immense potentiel. Beaucoup de gens seraient heureux d'y vivre. Nous incarnons également des valeurs purement canadiennes, comme la compassion pour nos concitoyens défavorisés. Nous mettons l'accent sur la diversité et nous profitons d'une rare liberté, celle de pouvoir exprimer et régler nos désaccords de façon cordiale. Nous sommes vraiment très chanceux.

Pourtant, trop d'enfants canadiens ont faim. Trop de jeunes courent des risques. Trop d'écoles et de collectivités ont besoin d'aide. Trop de questions subsistent quant à la façon de bâtir une société équitable pour tous les Canadiens. Nous avons bien des raisons d'être fiers, et beaucoup d'autres raisons aussi d'exprimer notre impatience devant certaines situations.

Il nous incombe, à titre de principale entreprise de communications du Canada, d'essayer de trouver des réponses à certaines questions. Après tout, BCE est présente dans la vie d'un nombre incalculable de Canadiens. Des millions de retraités et d'actionnaires se fient à notre performance financière. Des dizaines de milliers d'employés comptent sur un travail stimulant et rémunérateur pour faire vivre leurs familles. Des millions de clients ont besoin de nos services pour leur travail et leur vie personnelle. Et que dire des endroits où nous sommes présents? Nous nous devons d'investir dans la santé, la salubrité et l'essor des collectivités.

Un équilibre fragile

Les activités économiques et les responsabilités sociales de BCE sont indissociables, mais pas identiques. Nous devons donc toujours essayer d'établir un juste équilibre. Par exemple, comment peut-on garantir un accès universel et à prix abordable aux services de communications partout au Canada, malgré l'étendue du territoire? Comment doit-on aborder la révolution technologique d'aujourd'hui tout en comblant les attentes des actionnaires, des employés et des clients? Bref, comment pouvons-nous avoir la certitude de vraiment faire ce qui est bon pour l'entreprise et pour la société?

L'innovation est une solution. Je n'insisterai jamais assez sur l'importance de l'innovation dans l'établissement d'une société prospère, donc équitable, en particulier de nos jours. Nous sommes d'ardents partisans de l'innovation. Nous produisons un vaste ensemble de services IP multimédias, entre autres la téléphonie sous protocole IP, qui transformera radicalement nos modes de travail, nos loisirs et la compétitivité du Canada sur la scène mondiale. Pourquoi est-ce important pour notre pays? Parce que la robustesse et la capacité de notre infrastructure de communication accroît la compétitivité du Canada et contribue à la prospérité et à la qualité de vie des Canadiens. C'est pourquoi nous appuyons l'innovation dans nos laboratoires et dans les universités du Canada et, parce que nous croyons aux effets à long terme de l'innovation, nous appuyons les enfants, les jeunes et l'éducation.

Une définition fonctionnelle d'une société équitable

Notre pays peut compter sur une population instruite, une économie très développée et stable et, comme je l'ai déjà mentionné, des valeurs que le monde entier nous envie. Nous avons donc tout ce qu'il faut pour bâtir une société équitable.

Dans une « société équitable », chaque Canadien a accès à une éducation et à une formation utile à prix abordable. Les Canadiens qui sont sur le marché du travail touchent un salaire décent. Nos citoyens les plus vulnérables — les enfants, les parents seuls, les aînés et les personnes handicapées — ont une chance égale. Tous les Canadiens ont accès à des soins de santé de haute qualité. Nous faisons de la protection de l'environnement une priorité nationale. Nous ancrons le développement économique dans les régions, misant sur l'énergie et les idées fraîches des entrepreneurs locaux. Nous forçons des partenariats productifs entre les entreprises, les gouvernements et le monde de l'enseignement. Et par-dessus tout, nous permettons au Canada de relever des défis et de trouver des solutions. Vous pouvez certes avoir une autre définition d'une société équitable, mais j'imagine qu'il y aura néanmoins des recoupements. L'idée maîtresse consiste à lancer un débat national, à commencer à fixer des buts et à se mettre en marche.

Notre bilan

Le présent rapport constitue un compte rendu public de nos actions destinées à appuyer le développement durable et le bien-être de nos collectivités. Investissons-nous avec prudence et récoltons-nous des résultats à long terme? Des résultats comme des familles plus stables, des enfants en meilleure santé et un environnement plus sain? Des résultats comme des employés plus heureux, des clients plus satisfaits et un pays qui progresse? Nous mesurons notre performance à l'aide d'indicateurs fondés sur l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (GRI – Global Reporting Initiative) des Nations Unies. Nous voulons présenter un rapport aussi explicite et exhaustif que nos rapports financiers. C'est pourquoi nous sommes à l'écoute des collectivités, des clients et des employés.

Le présent rapport vise également à souligner l'esprit de partage qui anime nos employés, et ce, depuis la fondation même de Bell, il y a 124 ans. Nos employés mènent des vies très remplies; ils travaillent pour élever leurs enfants et servir nos clients. Pourtant, chaque année, ils prodiguent temps et argent pour venir en aide à des personnes dans le besoin. Je tiens à rendre hommage à toutes ces personnes qui bâtissent le genre de monde dans lequel je souhaite faire vivre ma propre famille.



Michael J. Sabia

Président et chef de la direction

BCE Inc.

2003 en un coup d'œil

PERFORMANCE FINANCIÈRE

- ▶ Produits de 19,1 milliards \$
- ▶ BAIIA (bénéfice avant intérêt, impôt et amortissement) de 7,4 milliards \$
- ▶ Bénéfice d'exploitation de 4,1 milliards \$
- ▶ Bénéfice par action de 1,90 \$, soit 16 % de plus qu'en 2002 (à l'exclusion de certains événements ponctuels survenus en 2002)

INVESTISSEMENTS RELATIFS À LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE*

TOTAL DES INVESTISSEMENTS		67 millions \$
Milieu de travail	32,8 millions \$	
Innovation universitaire	5,4 millions \$	
Société	16 millions \$	
Environnement	12,8 millions \$	
MILIEU DE TRAVAIL		32,8 millions \$
Formation et développement	27,8 millions \$	
Santé et sécurité	5 millions \$	
INNOVATION UNIVERSITAIRE		5,4 millions \$
Laboratoires universitaires Bell	4 millions \$	
R et D universitaire	1,4 million \$	
SOCIÉTÉ**		16 millions \$
Jeunesse et éducation	5,2 millions \$	
Centraide/United Way	1,5 million \$***	
Développement communautaire	4 millions \$	
Santé	1,8 million \$	
Programmes des employés	1,4 million \$	
Autres	2 millions \$****	
ENVIRONNEMENT		12,8 millions \$
Prévention	6,7 millions \$	
Restauration des sites	6,1 millions \$	

* Sauf mention contraire, les données et les exemples dans le présent rapport ont trait à Bell Canada (Bell) et n'incluent pas Aliant. Sont compris les secteurs des services sur fil et sans fil, ainsi que les activités de Bell ExpressVu, de Bell Distribution inc., de Bell Nordiq et de Bell West.

** Comprend les dons en espèces, les parrainages communautaires et les dons en nature à des organismes de bienfaisance et sans but lucratif. Comprend aussi les organismes non admissibles en vertu des critères du programme Imagine. Selon la définition de ce programme, les contributions de Bell Canada s'élèvent à 15 millions \$ en 2003.

*** Les services corporatifs de BCE ont versé 181 000 \$ de plus.

**** Y compris le programme d'aide aux arts et à la culture.



INVESTISSEMENTS*

	BCE Inc	Bell Canada
Immobilisations	3,2 milliards \$	2,9 milliards \$*
Achats de biens et services		6 milliards \$*
Salaires et avantages sociaux		3 milliards \$*
Formation et perfectionnement		27,8 millions \$
Taxes sur les ventes et impôt des sociétés	4,4 milliards \$	4,2 milliards \$*
Recherche et développement en entreprise	1 milliard \$	1 milliard \$**
Infrastructure de télécommunications (2001–2003)	Plus de 6,5 milliards \$	
Installation de fibres optiques, liaisons Internet à grande vitesse, infrastructure, équipements et services (2001–2003)		Plus de 2,5 milliards \$

* Comprend Aliant et les autres groupes d'exploitation de Bell Canada (Bell Mobilité, Bell ExpressVu, Bell Distribution inc., Bell West et tous les groupes de services filaires de Bell Canada au Québec et en Ontario).

** Un montant supplémentaire de 5,4 millions \$ a été investi dans des projets d'innovation universitaire, dont 1,4 million \$ dans des projets de R & D universitaire.



Encouragez-les... ils atteindront le ciel

L'avenir est à nos portes, du moins chez les enfants qui hériteront de notre monde. Notre façon de les aider est vitale pour le type de pays que nous voulons bâtir. Nous devons toutefois apprendre à tirer parti de l'énergie inépuisable de nos jeunes. Pouvons-nous canaliser leur créativité et leur optimisme vers la formation des citoyens productifs et engagés de demain? Tout commence dès la plus tendre enfance. C'est pourquoi nous appuyons des programmes destinés à des enfants, à l'école, à la maison et dans leurs loisirs. C'est pourquoi nous appuyons aussi des initiatives qui misent sur la technologie afin de rendre l'apprentissage plus amusant et plus rapide et d'aider les enfants à avoir de saines relations avec d'autres enfants et à préparer leur avenir.

DONNÉES DE 2003

► Dons de 5,2 millions \$ à des initiatives touchant la jeunesse et les études.

Œuvres de bienfaisance pour les jeunes de la maternelle à la fin du secondaire	1,3 million \$
Dons à des bibliothèques, cégeps, collèges et universités et au Rescol	2,0 millions \$
Commandites d'activités communautaires pour les jeunes	1,9 million \$

► Exemples d'organismes jeunesse appuyés :

– **Clubs garçons et filles du Canada**, un organisme national ayant pour but d'aider les jeunes à faire valoir leurs talents dans le cadre de programmes structurés et organisés, entre autres des activités parascolaires, des écoles de plein air et des camps de jour, des campagnes de promotion de la santé, de la formation sur les ordinateurs, des services aux jeunes en fugue ou sans-abri et des services d'orientation professionnelle.

– **Jeunesse, J'écoute**, un programme national bilingue et confidentiel qui offre un service permanent de consultation téléphonique sans frais d'interurbain et un site Web destiné aux enfants dans le besoin (voir l'article à la page 8).

– **La Fondation québécoise des maladies mentales** appuie la recherche médicale et offre de l'information et des services de référence sur les maladies mentales.

L'organisme met l'accent sur la sensibilisation aux principales causes du suicide, afin d'essayer de réduire le taux de suicide chez les adolescents, qui est très élevé au Québec.

– **Allô prof**, un site Web qui offre un service d'aide aux devoirs et aux leçons pour les élèves de niveau primaire et secondaire, reçoit chaque semaine 7000 visiteurs et 2000 appels.

– **Jeunes entreprises**. Bell a financé la conception d'un projet national visant à aider Jeunes Entreprises à mettre au point une base de données pour communiquer plus efficacement et analyser les données essentielles à l'élaboration de programmes et à l'atteinte des objectifs de l'organisme à l'échelle nationale.

BUTS

► Continuer d'appuyer des initiatives destinées à appuyer les jeunes Canadiens et à les aider à découvrir de nouveaux modes d'apprentissage.

► Nous prévoyons porter à un minimum de 20 millions \$, d'ici 2008, notre contribution annuelle à des organismes admissibles en vertu des critères du programme Imagine.

Un grand pas pour protéger les enfants en difficulté

Les 25 000 Canadiens qui ont mis leurs chaussures de marche le 4 mai 2003 ne voulaient pas seulement brûler quelques calories ou augmenter leur capacité cardio-respiratoire. Ils voulaient avant tout donner aux conseillers professionnels de Jeunesse, J'écoute et de la Ligne Assistance Parents les moyens de continuer d'assurer une présence permanente, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept auprès des jeunes Canadiens.

Les questions envoyées par le site Web viennent de près de 3000 collectivités canadiennes. Les jeunes recherchent de l'information, des conseils et de l'aide. C'est souvent la première et parfois la seule demande d'aide pour des cas d'abus, de violence, de toxicomanie, de suicide et autres problèmes.

Les appels viennent de jeunes comme « Claire », âgée de 17 ans, qui avait besoin d'aide après avoir été agressée par un ami. Le service d'aide de son école était fermé pour la nuit et elle était loin de chez elle. Étant donné son âge, tous s'imaginaient qu'elle pouvait se débrouiller seule. Heureusement, un conseiller de Jeunesse, J'écoute a pu lui offrir son aide, malgré l'heure tardive.

Les appels viennent aussi de jeunes comme « Kevin », âgé de huit ans, qui venait de subir les reproches et les insultes de sa mère pendant plus d'une demi-heure, parce qu'il avait échoué un examen d'orthographe. Il a composé le numéro de Jeunesse, J'écoute et reçu une réponse immédiate.

D'autres appels viennent de parents comme « Pam », âgée de 35 ans, qui a utilisé son téléphone cellulaire pour appeler la ligne Assistance Parents. Elle venait de laisser pour la première fois son bambin en pleurs à la garderie et elle se sentait coupable d'abandonner son enfant à des étrangers pendant qu'elle retournait au travail. Elle ne savait plus que faire, mais elle savait à tout le moins qu'un conseiller de la Ligne Assistance Parents pouvait la reconforter immédiatement.

Défendre les droits des enfants

Le service Jeunesse, J'écoute a pour principe que chaque jeune a le droit de se faire entendre, d'avoir accès à des ressources et de choisir. L'organisme offre une aide immédiate aux enfants canadiens victimes d'abus et en détresse. Le 4 mai 2003, les Canadiens ont participé à la Marche Bell pour les jeunes pour assurer la pérennité de cette forme d'appui, et ont fait de même le dimanche 2 mai 2004.

La Marche Bell pour les jeunes est un événement national destiné à faire connaître l'organisme Jeunesse, J'écoute et à recueillir des fonds dans le cadre d'une marche organisée dans 30 villes canadiennes. Cette marche a permis de recueillir 1,5 million \$ en 2003. Les employés de Bell ont fait preuve d'une générosité remarquable : ils représentaient 26 % des marcheurs inscrits aux marches organisées dans 20 villes et ils ont recueilli près de 250 000 \$.

Un soutien immédiat, partout et en tout temps

La noblesse de la cause fait l'unanimité. Jeunesse, J'écoute, dont Bell est un membre fondateur, vient en aide à environ 1000 jeunes chaque jour. Les appels et les



Promouvoir la prudence en ligne

Naguère, « bavarder » signifiait parler longtemps au téléphone. Aujourd'hui, les jeunes Canadiens sont parmi les internautes les plus actifs de la planète. De fait, plus de 80 % d'entre eux naviguent fréquemment sur Internet à la maison, et plus de la moitié de ceux-ci avec peu ou pas de surveillance, semble-t-il.

Les nouvelles technologies posent de nouveaux défis. Ainsi, les enfants semblent vite oublier dans le cyberspace les règles de prudence élémentaire qui leur ont été inculquées, comme ne jamais parler à des étrangers. Plus de la moitié des jeunes internautes affirment communiquer avec des personnes qu'ils n'ont jamais vues lorsqu'ils utilisent la messagerie instantanée.

Les parents et tous les membres de la famille ont maintenant accès à de l'aide en ligne. Un chef de file de l'industrie, Bell Canada, s'est associé à Microsoft Corporation, au Réseau Éducation-Médias et à une coalition d'entreprises canadiennes pour lancer une nouvelle campagne d'information publique et le service WebAverti. Bell Canada est commanditaire fondateur du Réseau Éducation-Médias, un organisme canadien sans but lucratif voué à la promotion de l'éducation sur les médias et Internet à l'aide de programmes et de ressources en ligne produits avec le concours d'organismes canadiens et internationaux et par la participation à des tribunes internationales sur les enjeux d'Internet.

Connaître les risques et les avantages du cyberspace

Cette campagne vise à informer les parents et les enfants des risques du cyberspace. L'information est présentée sous forme de messages d'intérêt public diffusés à la télévision et à la radio et publiés dans les journaux, ainsi que sur des panneaux extérieurs. La campagne comprend un site Web—www.webaverti.ca—qui permet aux parents d'apprendre à enseigner à leurs enfants la prudence dans le cyberspace.

Bell et le Réseau Éducation-Médias ont lancé en février 2003 la première Journée de sensibilisation à Internet afin d'attirer l'attention sur les bibliothèques canadiennes comme centres d'information et de ressources pour aider les parents à enseigner à leur enfants à être prudents lorsqu'ils naviguent dans Internet. La Journée de sensibilisation à Internet a été organisée dans le cadre du programme La Toile et les jeunes, une initiative conjointe de Bell et du Réseau Éducation-Médias destinée à former les bibliothécaires, à leur fournir des outils de travail et à promouvoir les bibliothèques comme centres d'excellence et de ressources pour les parents qui désirent avoir plus d'informations sur Internet.

Pour avoir plus d'informations, visitez le site Web www.education-medias.ca.





Levez la main si vous croyez en l'éducation !

Bell appuie l'éducation parce que nous croyons que c'est la clé de voûte d'une société prospère et équitable. Plus les enfants s'instruisent et prennent l'habitude de l'apprentissage permanent, plus ils pourront contribuer, à l'âge adulte, au bien-être de leur famille et de leur collectivité. Nous aidons également les écoles et les enseignants. Nous offrons aussi des bourses d'études et des ressources spécialisées afin d'aider les écoles canadiennes à tirer pleinement parti des méthodes d'apprentissage par le Web. Qu'il s'agisse de montrer à des enseignants la façon d'utiliser les outils technologiques les plus modernes ou d'intéresser des jeunes filles à des disciplines « intimidantes » telles les sciences, les mathématiques et l'ingénierie, nous essayons toujours d'aider les jeunes à améliorer leur sort.

DONNÉES DE 2003

- ▶ Dons de 5,2 millions \$ à des initiatives touchant la jeunesse et les études, dont 2 millions \$ à des bibliothèques, cégeps, collèges et universités et au Rescol.
- ▶ Exemples de soutien à des initiatives du domaine de l'enseignement :
 - **Rescol**, le Réseau des écoles innovatrices, une initiative qui définit et met en valeur les meilleures pratiques dans les applications éducatives des compétences en technologies de l'information et des communications (TIC), ainsi que dans la diffusion de l'information sur les TIC.
 - **Le Centre écologique du Canada** est unique en Amérique du Nord et est reconnu pour son intégration exceptionnelle de la technologie dans tous les aspects de son fonctionnement. Le don de Bell permet de concevoir des cours en ligne appuyés par un service de mentorat des enseignants à l'égard des étudiants, et de combiner la formation en ligne et le travail sur le terrain en pleine forêt.
 - **BOURSTAD** offre aux étudiants une occasion unique d'approfondir leurs connaissances des marchés boursiers en les mettant à l'épreuve dans une simulation de courtage électronique. Cette compétition de courtage électronique attire près de 1500 participants venant de quelque 40 établissements scolaires.
- **Writers in Electronic Residence**, un projet éducatif national qui permet aux étudiants inscrits à des cours de littérature et de rédaction de communiquer avec des écrivains canadiens à l'aide de conférences électroniques par Internet.
- Le concours national **The Virtual Science Fair** offre aux élèves de la maternelle à la fin du secondaire qui ne participent habituellement pas à des expos-sciences l'occasion de participer à un concours.
- Chaque année, des **bourses d'études** sont décernées aux enfants des employés et retraités de Bell. Les 45 bourses de 2500 \$, renouvelables chaque année, sont attribuées selon le mérite jusqu'à la fin des études universitaires de premier cycle.
- **La Harmony Foundation et la bourse d'études de Bell Canada**. La Fondation a pour mission de résoudre des problèmes environnementaux par la collaboration et l'éducation. La bourse d'études de Bell permet à un enseignant du Québec, de l'Ontario, de l'Alberta ou de la Colombie-Britannique d'assister au programme estival de l'Institute for Environmental Values Education.

Des outils pédagogiques modernes

Les enseignants canadiens sont la clé de l'avenir de notre pays. Comme la vie exige toujours plus de la part des parents, c'est à l'école qu'incombe la responsabilité d'éduquer les enfants. La qualité de l'enseignement n'en est donc que plus importante. Les bons enseignants savent qu'une des meilleures façons de stimuler l'apprentissage consiste à employer des moyens qui peuvent éveiller l'intérêt des élèves, afin de leur transmettre des connaissances. Aujourd'hui, cela signifie utiliser des moyens électroniques, ce qui cause parfois des problèmes à certains enseignants.

ont accès à des outils de travail en ligne et à des activités d'apprentissage qui les aident à améliorer leur enseignement dans des domaines de pointe.

Voici d'ailleurs le témoignage d'un enseignant qui participe à ce projet : « L'apprentissage en ligne est sans aucun doute un pas dans la bonne voie au chapitre du perfectionnement professionnel des enseignants. J'ai eu l'occasion de réfléchir à mes méthodes d'enseignement des mathématiques en classe en communiquant avec d'autres enseignants. Nous avons pu échanger des stratégies, des réussites, des échecs et des idées sans avoir à nous rencontrer chaque semaine. »

Des partenariats pour améliorer l'éducation

L'Alliance-Éducation réunit des partenaires du monde de l'éducation et des secteurs public et privé afin de former des partenariats axés sur l'amélioration de l'enseignement public au Canada. Depuis sa fondation en 1993, l'Alliance-Éducation a participé à l'apprentissage de plus d'un million d'élèves et appuyé de nombreuses initiatives, de même que l'établissement d'un dialogue public et l'échange de pratiques exemplaires.

Par sa contribution, Bell Canada appuie l'utilisation de technologies interactives pour l'apprentissage électronique, la conception de contenus pédagogiques et l'aide financière aux enseignants, afin que ces derniers puissent profiter d'un accès haute vitesse à Internet à la maison. La participation des enseignants et des élèves à un projet semblable permet au réseau d'enseignement de s'initier à la puissance des applications pédagogiques d'Internet.

La technologie aide les enseignants à se perfectionner

Le projet de recherche sur la formation en ligne mis de l'avant par l'Alliance-Éducation vise à améliorer les compétences pédagogiques et le niveau de confiance des enseignants en mathématiques, en sciences et en technologie de la 6^e à la 8^e année. Plus d'une centaine d'enseignants, avec l'aide de mentors en ligne, seront ainsi formés à l'utilisation de la technologie comme outil de communication pour collaborer avec d'autres enseignants afin de concevoir des cours expérientiels produits à partir de demandes de renseignements et destinés à des milliers d'élèves. Les enseignants

ont accès à des outils de travail en ligne et à des activités d'apprentissage qui les aident à améliorer leur enseignement dans des domaines de pointe.



Offrir le monde à une jeune fille par la science

C'est un vieux problème qu'il est encore plus urgent de résoudre dans une économie de l'information : comment peut-on inciter les enfants défavorisés à poursuivre leurs études et à s'intéresser aux sciences ?

Bell est un important commanditaire de l'organisme Les Scientifines, présent depuis plus de dix ans dans les quartiers défavorisés du sud-ouest de Montréal.

Quatre jours par semaine, des tuteurs offrent, après la classe, un programme gratuit d'activités scientifiques et technologiques et d'aide aux devoirs à des fillettes de 9 à 12 ans.

L'objectif principal de l'organisme consiste à éveiller l'intérêt des jeunes filles pour les sciences, la technologie et les métiers non traditionnels, et à miser sur les sciences pour accroître leur confiance et leur maîtrise des connaissances de base. « Nous espérons leur montrer que l'univers de la science est très accessible et que la persévérance est la clé de leur réussite dans n'importe quel domaine », indique Danielle Brouillard, directrice du centre Les Scientifines, qui souligne avec fierté que le nouveau site Web de l'organisme est un bel exemple du travail original d'une bénévoles.

Des leçons de vie

Nafija Rahman, l'une des premières « diplômées » du centre, se rappelle très bien de l'enthousiasme qu'elle a ressenti pendant l'exécution d'un projet scientifique. « J'étais émerveillée de découvrir les divers aspects de la science dans un cadre de détente. Les expériences nous ont fait apprendre des leçons importantes, comme la patience, la persévérance et le travail en équipe. J'ai appris que je pouvais me débrouiller dans la vie en apprenant à avoir confiance en mes moyens », poursuit Nafija, qui est maintenant une bénévoles au centre Les Scientifines.

Aujourd'hui âgée de 24 ans et étudiante en linguistique et en traduction à l'Université Concordia, Nafija a encouragé sa sœur cadette Nahida à participer au programme du Centre. « Les activités sont très amusantes et j'aime surtout les instructeurs », s'exclame la jeune élève de dix ans qui va à l'école primaire et fréquente le centre chaque jour, à l'instar d'environ 45 autres élèves. Nafija se souvient d'avoir ressenti le même enthousiasme qui stimule aujourd'hui l'intérêt de sa sœur pour le programme Les Scientifines. « Dans un environnement aussi motivant, on ne peut s'empêcher d'envisager l'avenir avec optimisme. »





Meaghan Benmore (au centre) a été recrutée par le conseil d'administration du Green Thumb Theatre for Young People par l'intermédiaire de BoardMatch, dans la région métropolitaine de Vancouver.

Mieux vaut donner que recevoir

Les Canadiens se distinguent par leur sens de la compassion. Or, la compassion seule ne suffit pas. C'est pourquoi BCE et Bell donnent de l'argent, du temps et des services à des œuvres essentielles comme Centraide/United Way et la Campagne du Timbre de Pâques. Nous essayons de jouer pleinement notre rôle, à titre d'entreprise. Toutefois, ce sont nos milliers d'employés et de bénévoles qui ont le plus d'impact. Leur générosité est contagieuse et s'étend bien au-delà de nos installations. Ils n'ont aucun mal à mobiliser leurs familles, leurs amis et leurs collectivités. Ils font honneur à la notion de philanthropie. Ils nous donnent raison de croire que la générosité et un grand cœur peuvent donner une deuxième chance aux personnes à risque dans notre société.

BoardMatch : un lien vital

Il ne fait aucun doute que les bénévoles constituent une ressource indispensable de tous les organismes de bienfaisance, d'où l'importance de trouver les personnes qui conviennent à chaque poste. Beaucoup d'organismes comptent donc sur BoardMatch.

Lancé en mars 2000, le service Internet BoardMatch offre aux organismes de bienfaisance un moyen commode d'afficher des postes vacants au sein de leurs conseils d'administration et de recruter des bénévoles appropriés. Les candidats intéressés peuvent s'inscrire en ligne.

Au-delà du recrutement

Avec l'aide de Bell Canada, BoardMatch offre maintenant un programme d'orientation en classe et par Internet aux membres en puissance des conseils d'administration. Il offre également de la formation en ligne et en classe aux organismes de bienfaisance afin de promouvoir des pratiques exemplaires et de faciliter le perfectionnement des membres des conseils d'administration. Le programme de développement du leadership communautaire comprend de la formation en ligne et en classe, des activités de coaching personnel, un service personnalisé de placement au sein de conseils d'administration et des occasions de réseautage.

Dépasser les attentes

Depuis sa fondation, BoardMatch a permis de pourvoir à plus de 500 vacances à des conseils d'administration dans les régions métropolitaines de Toronto et de Vancouver. L'organisme compte plus de 280 organisations participantes et plus de 1400 membres bénévoles de conseils d'administration. À ce jour, plus de 110 participants ont participé au programme de développement du leadership communautaire.

Bell Canada a commencé en mars 2002 à appuyer BoardMatch à titre de commanditaire fondateur. L'entreprise a versé 240 000 \$ depuis. Pour en savoir plus sur BoardMatch, visitez son site Web, à www.boardmatch.org.

DONNÉES DE 2003

- ▶ Les Services corporatifs de BCE et Bell Canada ont versé 1,7 million \$ à Centraide/United Way.
- ▶ Les partenaires communautaires comprennent Altruvest (voir l'article sur le programme BoardMatch sur cette page) et le programme Imagine du Centre canadien de philanthropie, un projet national visant à promouvoir les dons, le bénévolat et le soutien dans les secteurs public et privé.
- ▶ Bell Canada appuie la Société du Timbre de Pâques par diverses activités de financement d'organismes jeunesse exécutées en Ontario dans le cadre de *patinths des célébrités Bell*.

BUTS ET OBJECTIFS

- ▶ Dons de 3,1 millions \$ à Centraide/United Way, dont 1,7 million \$ versés par l'entreprise et 1,4 million \$ provenant de dons des employés et d'activités de financement (Bell Canada et services corporatifs de BCE).
- ▶ Porter à un minimum de 20 millions \$, d'ici 2008, la contribution annuelle aux organismes admissibles en vertu des critères du programme Imagine.
- ▶ Bell prévoit continuer d'appuyer des initiatives qui accroissent le potentiel des jeunes en aidant les Canadiens à utiliser de nouvelles méthodes d'apprentissage, notamment les applications novatrices de la technologie des communications, comme Internet.

Les employés de Bell appuient Centraide

La campagne Centraide de 2003 a permis aux employés de Bell Canada de montrer qu'ils ne manquent pas d'imagination ou de bonne volonté. En effet, la campagne a permis de recueillir 3,1 millions \$ pour 2004. Les employés et les retraités de Bell et des services corporatifs de BCE ont versé 863 000 \$, auxquels l'entreprise a ajouté 1,7 million \$, et 600 000 \$ ont été recueillis dans le cadre d'activités diverses tels des tournois de golf et des soirées de gala.

Beaucoup d'employés se sont également portés volontaires pour encourager leurs collègues à participer. Le responsable de la campagne à Bell West, Chris Leach, a fait appel à ses talents de gestionnaire. Avec un plan d'affaires, une présentation à la haute direction, un bulletin hebdomadaire et des suivis périodiques, il a pris les commandes de la campagne menée dans l'Ouest sous le thème « Éclairez la vie d'une personne ».

À Montréal, le chef de la direction de Bell, Michael Sabia, était le conférencier invité à la cérémonie de lancement de la campagne. D'autres hauts dirigeants de Bell ont également mis l'épaula à la roue. Un événement organisé à Toronto comprenait une projection privée, à l'intention des cadres supérieurs, du film *Shattered Glass* présenté en première au festival du film de Toronto de cette année. De plus, toujours dans le cadre du festival du film, 75 employés ont été choisis au hasard parmi 2100 participants pour assister à la première mondiale d'un autre film inscrit au festival, *Festival Express*, dont les recettes ont été versées à Centraide.

Contribuer à un monde meilleur autour de soi

Les employés ont pu constater également l'importance de leurs dons. « Centraide peut venir en aide à n'importe qui dans la société », a précisé Sylvain Goyette, employé du Service à la clientèle de Bell et représentant de Centraide/United Way. L'événement le plus touchant de la campagne a été la lettre de remerciements envoyée par Ann Radisson, de Bell Distribution inc., à Toronto. En effet, le fils cadet d'Ann, atteint d'autisme, a pu compter sur l'aide offerte par des organismes financés par Centraide/United Way. « Si nous n'avions pu trouver de l'aide pour notre fils Daniel à un âge si précoce, qui sait combien de temps nous aurions dû attendre pour accompagner notre enfant? J'ai bon espoir que des personnes comme moi continueront de dire à des gens comme vous à quel point ces programmes sont utiles pour nos enfants et notre famille », écrit-elle.

Des activités de financement originales, d'un océan à l'autre

Les employés de Toronto ont organisé des ventes de téléphones aux employés, un petit-déjeuner aux crêpes, une collecte de sous, des tirages, des barbecues et beaucoup d'autres activités. À Montréal, les employés ont participé à la Marche aux 1000 parapluies de Centraide et faisaient partie des 8000 marcheurs qui ont envahi les rues du centre-ville de Montréal dans un geste de solidarité et de soutien.

Les employés de Calgary ont contribué généreusement à la campagne Licence to Care de Centraide.

De même, à Québec, les employés de Bell ont lancé la campagne annuelle Centraide à l'École de cirque de Québec.

Les employés de Bell de Montréal ont
participé à la Marche aux 1000 parapluies
de Centraide.





Des solutions efficaces, de la salle de soins au poste de travail

Les services en ligne de BCE permettent d'offrir des solutions nouvelles dans le domaine de la santé, des solutions qui permettent aux hôpitaux d'accroître leur efficacité et de réduire leurs coûts. Les médecins peuvent examiner et traiter des patients situés à des milliers de kilomètres. Les établissements de santé situés dans des régions éloignées peuvent former des réseaux régionaux efficaces. Le savoir-faire et les compétences en matière de services d'urgence peuvent être mis à contribution lorsque la situation l'exige. Tous les Canadiens peuvent ainsi s'informer auprès d'une source digne de confiance. Nous essayons de faire notre part pour alléger le fardeau du régime public, afin que les médecins puissent mieux s'occuper de la santé d'un plus grand nombre de Canadiens.

DONNÉES DE 2003

► Bell Canada a versé 1,8 million \$ à des projets et des organismes du domaine de la santé, notamment pour des programmes axés sur la santé des jeunes.

► Exemples d'organismes appuyés :

- **L'Hôpital pour enfants de l'est de l'Ontario – Liaison Télémédecine.** La contribution de Bell permettra d'établir une liaison virtuelle entre 18 hôpitaux régionaux de l'est de l'Ontario et l'Hôpital pour enfants de l'est de l'Ontario, le seul hôpital de la région qui se consacre entièrement aux enfants.
- **Hospital for Sick Children.** Le programme et le centre de télémontage de Bell au très réputé Hospital for Sick Children font œuvre de pionnier en permettant à des enfants de recevoir des soins à domicile grâce à des applications novatrices des télécommunications. La technologie employée permet l'évaluation, le suivi et le traitement à distance de patients nécessitant des soins intermédiaires par monitoring audiovisuel à domicile.
- **Le Fonds de recherche de l'Institut de cardiologie de Montréal** vise à appuyer les travaux de recherche de l'Institut afin de promouvoir les soins et la recherche en cardiologie.
- **Santé des femmes.** Un site Web bilingue doublé d'un centre d'appels et d'un système de réponse vocale interactive s'adresse aux Canadiennes qui veulent en savoir plus sur la santé au féminin.
- **Hôpital Sainte-Justine.** La contribution de 1 million \$ versée par Bell Canada permettra d'établir un nouveau Centre de télémedicine à domicile afin d'assurer la surveillance médicale d'enfants malades dans toutes les régions du Québec. La Centre permettra d'améliorer la qualité de vie des enfants malades grâce à un meilleur accès à des services de pointe dans les régions éloignées et à la réduction des déplacements (voir l'article à la page 26).

– **Le Centre hospitalier universitaire de Québec** est le fruit de la fusion de trois grands hôpitaux de Québec. Il offre des services médicaux généraux et spécialisés à la population de la région de Québec et de l'est de la province, en plus d'être le siège d'importants projets de recherche médicale et de servir d'hôpital d'enseignement universitaire.

– **BC Women's Hospital.** Le don de Bell appuie le programme de bourses d'études en obstétrique pour les omnipraticiens de la Colombie-Britannique. Ce programme vise à combler les besoins croissants de services d'obstétrique spécialisés dans les collectivités situées à l'extérieur de la vallée du Bas-Fraser. Chaque année, la bourse d'études permet à des omnipraticiens venant de petites collectivités de la Colombie-Britannique de recevoir une formation intensive d'une durée maximale de douze mois au BC Women's Hospital afin de perfectionner leurs compétences en obstétrique.

BUT

► Appuyer un plus grand nombre de services, comme un service évolué de formation à distance et de meilleures applications de télémedicine dans les régions éloignées. Les Canadiens auront ainsi accès aux meilleurs enseignants et aux meilleurs spécialistes, et ce, peu importe leur lieu de résidence.

Aider les patients à prendre des décisions éclairées

Dans le domaine de la santé, les patients et leurs familles doivent souvent faire des choix difficiles et ils se demandent souvent s'ils ont effectivement pris les bonnes décisions. Un nouveau laboratoire mis sur pied par l'Institut de recherche en santé d'Ottawa (IRSO), le service de recherche de l'Hôpital d'Ottawa, propose des solutions inédites pour aider les patients à prendre des décisions éclairées relativement aux services de santé.

Le Centre Bell de soutien à la prise de décision des patients, situé au campus Civic de l'Hôpital d'Ottawa, offre des outils de travail appelés « outils d'aide à la prise de décision » aux familles confrontées à des décisions difficiles concernant des traitements. Ces outils de travail conçus par des spécialistes de la santé offrent aux patients une méthode structurée pour prendre des décisions relatives aux traitements, aux médicaments, aux actes médicaux et à d'autres questions d'ordre médical, en fonction de leurs valeurs, de leur mode de vie et de leurs antécédents familiaux.

Des aides à la décision diversifiées et faciles d'accès

Les patients et leurs familles peuvent consulter les outils d'aide à la décision grâce au matériel informatique et audiovisuel du Centre et imprimer divers documents afin de les consulter à la maison. Le Centre comprend également de l'équipement spécialisé qui permet aux chercheurs d'évaluer l'utilisation des outils d'aide à la prise de décision par les patients et d'étudier les relations patient-médecin à des fins de formation.

Le portail en ligne www.ohri.ca/decisionaid, accessible dans le monde entier, est l'une des ressources les plus populaires proposées par le Centre. Les patients et les médecins à la recherche d'outils éprouvés et de grande qualité pour appuyer la prise de décisions touchant un grand nombre d'affections et de situations apprécieront particulièrement ce site. Ils y trouveront également des liens vers des outils de travail en ligne conçus par les experts de l'IRSO et de nombreux pays. Le Centre offre également de la formation et un soutien aux médecins. C'est une des principales sources de recherches canadiennes sur les aides à la prise de décision.

« C'était un moment très pénible. Nous devons faire des choix déchirants au sujet des soins à prodiguer à notre fils, explique Michèle. Nous aurions aimé avoir accès aux ressources du Centre Bell lorsque nous devons prendre une décision difficile. »

Outre le financement de la Fondation canadienne pour l'innovation et du gouvernement de l'Ontario, Bell Canada est la seule entreprise qui appuie ce projet.



Innovation dans les soins pédiatriques à domicile

La santé a toujours été au premier rang du programme de responsabilité sociale de Bell Canada. L'entreprise a annoncé, en novembre 2003, un don de 1 million \$ à la Fondation de l'Hôpital Sainte-Justine de Montréal pour la mise sur pied d'un centre unique en son genre de suivi médical fondé sur les technologies de l'information.

d'un suivi clinique étroit et parfois quotidien comprenant la transmission régulière de données et d'informations essentielles. Ce centre devrait avoir un effet positif sur la fourniture des soins de santé et offrir une solution de remplacement à l'hospitalisation.

Des soins de meilleure qualité dans un cadre plus efficace

L'intégration de nouvelles technologies à l'exploitation du système de santé permet souvent d'offrir plus facilement des soins d'une grande qualité et à meilleurs coûts. Le succès d'un projet-pilote de télésoins à domicile exécuté en 2002 à l'Hôpital Sainte-Justine auprès d'enfants atteints de fibrose kystique tend d'ailleurs à le confirmer. Les patients à domicile se sont sentis plus responsabilisés face à leur plan de soins, et les visites planifiées à la clinique externe ont diminué de 50 %. Mieux encore, l'état de santé des patients en télésoins à domicile s'est révélé comparable à celui des patients fréquentant la clinique externe.

« La réduction du nombre de visites à l'hôpital a également fait diminuer le risque d'infection par d'autres patients, ajoute Nathalie Bureau, une infirmière affectée aux patients participant à l'essai. Les télésoins à domicile se traduisent également par une diminution du nombre de jours de travail perdus et des voyages pour les parents, et par la sécurité de savoir que nous assurons un suivi constant de leurs enfants et que nous pouvons réagir très rapidement à toutes les situations. » Selon Véronique Charbonneau, dont le fils de 12 ans atteint de la fibrose kystique a participé à l'essai, la surveillance étroite de l'état de santé est le facteur clé qui permet d'éviter les complications. « Je transmettais chaque jour, par téléphone Internet, de l'information sur l'état de santé de Raphaël. Ce contact était fort important, ajoute-t-elle. Nous avons le temps de planifier nos interventions ou de réagir aux situations, selon le cas. Surtout, ce service nous a donné une grande tranquillité d'esprit. »

Le programme de télésoins à domicile de Bell permettra aux équipes de soins médicaux de maintenir des contacts suivis avec les patients du Centre hospitalier universitaire (CHU) mère-enfant Sainte-Justine. Dans un premier temps, le Centre desservira trois types de patients : les enfants atteints de fibrose kystique, les jeunes patients traités en oncologie et les patientes présentant des grossesses à risques. Pour chacune de ces clientèles, l'objectif consistera à suivre à distance l'évolution de l'état de santé du patient au moyen



Raphaël Charbonneau, 12 ans, a été en mesure de maîtriser sa fibrose kystique dans le cadre d'un projet pilote de soins à domicile en télésanté, mené par l'hôpital Sainte-Justine.

Appuyer les collectivités canadiennes à partir de la base

Les programmes de grande envergure comportent certes de nombreux avantages. Toutefois, il faut également prévoir des initiatives locales, là même où les Canadiens, et nos employés, vivent et travaillent. Nous avons ainsi l'occasion d'optimiser l'impact de nos investissements dans les véritables points d'ancrage de notre société: les collectivités et les voisinages. Nous pouvons multiplier les occasions de développement économique, offrir des ressources et de l'espoir aux marginaux et aux démunis, ou encore appuyer des programmes de sport et d'activités diverses afin de prévenir la délinquance chez les jeunes. Bell investit dans les gens, les familles et les collectivités parce que c'est ce que tout bon voisin doit faire.

DONNÉES DE 2003

► Le **Fonds de développement communautaire de Bell Canada** a versé 495 000 \$ à 19 organismes ontariens. C'était le troisième volet de l'engagement pris par l'entreprise d'affecter 1 million \$, sur trois ans, au soutien de programmes économiques et sociaux locaux dans la province.

► Bell Canada a remis plus de 13 000 ordinateurs, écrans et imprimantes, en plus de fournir des ressources de gestion et de l'espace depuis le début du programme **Ordinateurs pour les écoles**.

L'entreprise a aidé plus de cent jeunes dans le cadre d'ateliers de travail destinés à favoriser leur réinsertion dans le marché du travail ou leur retour aux études.

► Le groupe de services sans fil de Bell a appuyé de nombreux programmes destinés aux refuges pour femmes, y compris un programme de bénévolat des employés, un programme de dons d'ordinateurs, un programme de téléphones cellulaires usagés gratuits et de services à tarifs réduits, ainsi qu'un programme qui relie directement les demandeurs à un service de soutien aux femmes victimes de violence.



► Autres initiatives communautaires appuyées par Bell Canada :

– **Le Portage** est un organisme reconnu sur la scène internationale qui se penche sur le grave problème de la toxicomanie et de ses conséquences dévastatrices sur la collectivité.

– **Habitat pour l'humanité**, un programme indépendant d'aide à l'habitation axé sur la construction de domiciles avec la collaboration de familles nécessiteuses. En plus de l'aide financière et des heures de travail fournies par les bénévoles de Bell en 2003, l'entreprise a installé environ 1800 mètres de câblage intérieur et 725 mètres de câbles enfouis dans des résidences construites dans le cadre de ce programme.

– **Coupe Bell Canada/Festival international de hockey d'Ottawa**. Cet événement annuel est le plus grand tournoi de hockey de niveau atome et midget (9–11 ans) au monde. En 2003, plus de 340 équipes et 5500 enfants venant du Canada, des États-Unis et de pays outre-mer se sont disputés la Coupe Bell Canada. L'impact économique pour la ville d'Ottawa est estimé à plus de 15 millions \$. Les organisateurs du tournoi ont versé 400 000 \$ à des œuvres locales de bienfaisance pour les jeunes au cours des quatre premières années.

– **Campagne de promotion du tourisme à Toronto**. L'une des diverses initiatives prises par les milieux d'affaires de Toronto afin d'encourager les gens à visiter Toronto et à y séjourner après l'épidémie de SRAS. Bell Canada a donné 10 000 cartes d'appel afin d'encourager le tourisme.

BUT

► Continuer d'aider les collectivités à stimuler la croissance et l'innovation :

– Continuer d'appuyer des programmes clés tels que Habitat pour l'humanité, la Coupe Bell Canada et le Festival international de hockey d'Ottawa, ainsi que le tournoi de hockey des cadets de la LNH destiné aux jeunes Autochtones.

– Dans le cadre d'un nouveau partenariat avec le Programme d'assistance technique au développement économique communautaire (PATDEC), le Fonds de développement économique communautaire de Bell financera plus d'une centaine de projets en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec. Ce fonds perpétuera notre tradition d'appui aux collectivités afin de stimuler la croissance et l'innovation par l'amélioration de la technologie de communication. Bell a affecté 1 million \$ à ce fonds pour les trois prochaines années.



Le programme des 3 « R » appuie les femmes

Lorsque Bell Mobilité a lancé un programme national de recyclage de téléphones cellulaires en avril 2003, l'entreprise a trouvé non seulement une façon écologique d'éliminer des appareils usagés, mais aussi de leur donner une nouvelle vie pour une noble cause.

Le programme Recycler, réutiliser, recomposer permet de réduire le volume des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement grâce au recyclage des téléphones désuets de tous les fabricants et à leur réutilisation par la revente et la remise en état. Quelque 29 800 téléphones cellulaires usagés ont ainsi été recueillis entre avril et décembre 2003. Les appareils qui peuvent encore servir sont envoyés à une usine de remise en état, où ils font l'objet de vérifications approfondies, d'une purge de toutes les données enregistrées (numéros de téléphone, messages de courriel et autres informations personnelles). Ces appareils sont ensuite remis en vente ou recyclés. Bell Mobilité a donné environ 5000 appareils à plus de 150 refuges pour femmes au Québec, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique. Ces téléphones comprenaient un nombre illimité de minutes d'appels locaux, le service Afficheur et l'accès au service 9-1-1.

Protection de la vie privée, sécurité et indépendance

« Le fait d'avoir un téléphone cellulaire fait une très grande différence dans la vie des femmes hébergées dans ces centres, précise Rhonda Roffey, directrice exécutive de Women's Habitat, de Toronto, l'un des premiers refuges qui a profité de ce programme. Bien sûr, la sécurité vient au premier rang des préoccupations des femmes victimes d'abus, en particulier lorsqu'elles travaillent tard ou lorsqu'elles doivent sortir du refuge. Le téléphone cellulaire apporte aussi un niveau très élevé de protection de la vie privée à une personne en situation de crise qui cherche un emploi, un appartement ou une garderie. Elle n'a pas à craindre de devoir donner le numéro de téléphone du refuge, et personne ne connaît d'autres détails de sa vie privée. »

Pendant la période de transition vers une nouvelle vie à l'extérieur du refuge, ces femmes et leurs enfants peuvent également profiter du programme « Seconde étape » de Bell Mobilité, qui leur permet d'avoir un téléphone cellulaire à un tarif mensuel très avantageux. « C'est un programme fantastique, car il comble un besoin réel de nombreuses femmes qui vivent dans la pauvreté et qui n'ont pas les moyens d'avoir un téléphone cellulaire, ajoute M^{me} Roffey. Bell Mobilité a vraiment été à la hauteur des attentes lorsqu'elle a décidé de fournir les téléphones et le service. C'est une contribution fort appréciable, car le téléphone est une nécessité de la vie. »

Environ 96 % des 10 millions de téléphones cellulaires usagés au Canada peuvent être recyclés. Les personnes qui ne veulent plus de certains appareils personnels tels des appareils cellulaires, des téléavertisseurs, des assistants numériques personnels, des téléphones filaires, des accessoires et des piles peuvent les laisser dans n'importe quel magasin Espace Bell ou Bell World, ou encore chez certains détaillants, comme Future Shop, Best Buy et la Cabine téléphonique. On compte actuellement plus de 380 dépôts d'appareils au Québec, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique, et d'autres s'y ajouteront encore.



Application de la puissance de la technologie pendant l'épidémie de SRAS

L'épidémie de SRAS qui a frappé Toronto en 2003 a entraîné la quasi-fermeture des hôpitaux de la région métropolitaine de Toronto et de la région de York aux visiteurs pendant de longues semaines. Heureusement, une technologie commanditée par Bell a permis aux patients isolés dans un établissement hospitalier de garder le contact avec leurs parents à la maison.

Les nouvelles mères hospitalisées au service d'obstétrique du Centre hospitalier régional Southlake, à Newmarket, en Ontario, ont eu accès à un poste de travail multimédia comprenant un ordinateur de bureau, un graveur de cédéroms, un numériseur, une caméra numérique, une caméra web et un accès haute vitesse à Internet pour envoyer des photos de leurs poupons aux parents et amis tenus à l'écart. L'hôpital venait d'acheter cet équipement grâce à une subvention de 25 000 \$ versée par le Fonds de développement communautaire de Bell Canada, un programme de trois ans doté d'un budget de 1 million \$ destiné à appuyer des projets de développement économique et d'activités sociales et communautaires axés sur l'utilisation de technologies de communications de pointe.

La meilleure solution de rechange

L'équipement du centre hospitalier Southlake avait été acheté à l'origine afin de permettre aux familles d'envoyer par courrier électronique des photographies et des vidéoclips à leurs parents et amis ou de les graver sur des cédéroms afin de conserver un souvenir permanent de la naissance de leur enfant. Toutefois, l'épidémie de SRAS a permis de trouver une nouvelle application de cette technologie et de réunir des familles qui ne pouvaient se voir autrement.

« C'était une belle expérience pour nous, affirme Katherine Sprigg, qui avait donné naissance à son troisième fils, Joshua, le 1^{er} avril, mais qui ne pouvait pas partager son bonheur avec le reste de la famille en raison du SRAS. Une infirmière a pris des photos de Joshua et de moi et nous les avons envoyées par courrier électronique à la maison, afin que mes deux autres fils, mes parents et mes amis puissent voir notre nouveau-né. Comme rien ni personne ne pouvait entrer dans l'hôpital, je n'ai pas reçu de cartes, de fleurs ou de petits cadeaux. Heureusement, nous avons ces photographies inoubliables. Si l'on songe à toutes les personnes qui ont pu profiter de cette technologie dans notre hôpital, c'était vraiment un investissement remarquable de la part de Bell Canada. »



Aaron McIntosh, coordonnateur de programmes au Fonds de développement communautaire de Bell Canada, montre la puissance des technologies de la communication de pointe à deux bénéficiaires enthousiastes.

Offrir l'accès aux technologies aux collectivités défavorisées

L'Avenue est un organisme communautaire sans but lucratif qui se consacre à la réintégration socio-économique de jeunes adultes en difficulté âgés de 18 à 30 ans. En plus d'exploiter des refuges pour les jeunes et d'offrir divers services sociaux aux jeunes de l'est de Montréal, le groupe a réussi à mettre à contribution la puissance des technologies de l'information, grâce au soutien d'organismes gouvernementaux et d'entreprises comme Bell.

« L'accès public est au cœur même des activités du centre Internet, précise Yvon Gagnon, directeur général de L'Avenue. Environ la moitié de nos membres ne connaissent à peu près rien à l'informatique lorsqu'ils arrivent. » Or, dans une économie axée sur l'information, cela peut vite devenir un obstacle à l'emploi pour l'un des segments les plus défavorisés de la population : les jeunes chômeurs.

Acquérir des compétences et améliorer l'employabilité

L'Avenue offre maintenant aux jeunes adultes en difficulté une chance inespérée d'avoir accès à la technologie et une occasion unique de parfaire leurs connaissances et d'acquérir des compétences en informatique, grâce à la formation offerte par des techniciens et des spécialistes compétents, comme Stéphane Marcoux, qui a pu changer de mode de vie grâce à la formation et aux autres services fournis par le centre L'Avenue il y a quelques années. « J'ai beaucoup appris sur les ordinateurs, mais j'ai surtout appris à croire en moi, ajoute Stéphane qui travaille maintenant à plein temps à L'Avenue et qui offre de la formation à de nombreux groupes d'utilisateurs. Je n'aurais jamais cru faire carrière dans ce domaine ou avoir la confiance de m'adresser à un auditoire avant de passer par le centre.

L'Avenue m'a ouvert beaucoup de portes. »

L'Avenue a créé en 2003 un portail électronique de proximité reliant les résidents de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve à leurs élus. Bell a fourni une aide financière de 150 000 \$ pour la création du portail électronique arrondissement.com, qui favorise l'accès aux services communautaires et gouvernementaux en leur offrant une meilleure présence et en créant un carrefour d'échanges pour les organismes et les citoyens. Le portail a si bien contribué à la vie communautaire que cet instrument d'échanges est maintenant reproduit dans d'autres secteurs de Montréal.

En 1998, L'Avenue a inauguré un centre communautaire d'initiation à Internet dans le quartier ouvrier Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. Aujourd'hui, ce centre et 44 autres centres satellites établis dans d'autres quartiers défavorisés de Montréal continuent d'initier les citoyens aux rudiments de l'informatique et des logiciels et à la navigation dans Internet, ce que bon nombre d'entre eux n'auraient jamais pu faire autrement.

Auparavant marginalisé,
Stéphane Marcoux aide
maintenant les jeunes adultes
sans emploi à acquérir des
compétences en informatique et
une confiance en soi au centre
communautaire d'initiation à
Internet L'Avenue, à Montréal.



Ven Andersen, spécialiste de la vente de solutions de Bell Canada, compte, parmi ses nombreuses activités de bénévolat, la batterie dans le cadre d'un concert-bénéfice annuel.



Des employés montrent la voie

Avec la multiplication des causes toutes plus nobles les unes que les autres, nous avons souvent de la difficulté à choisir celles dans lesquelles nous investirons. Heureusement, nos employés nous prodiguent leurs conseils. Ils nous disent ce qui compte à leurs yeux, et nous essayons de faire notre possible pour appuyer les causes qu'ils nous recommandent. Nous versons des dons de contrepartie à Centraide/United Way et à des douzaines d'œuvres de bienfaisance. Nous pouvons ainsi amplifier la générosité de nos employés et appuyer leur esprit de don. Ils peuvent donner plus d'argent et de temps parce qu'ils savent que leur entreprise les appuie. Nous donnons plus également afin de souligner la contribution de nos employés. Cette spirale sans fin nous incite à toujours mieux nous concerter afin d'édifier une société équitable.

Un bénévole motivé par ses croyances personnelles

Selon un sondage national, plus de 90 % des Canadiens qui font du bénévolat sont motivés par leur croyance dans une cause. C'était certes le cas de Ven Andersen, un spécialiste de la vente de solutions de Bell travaillant à Newmarket, en Ontario.

Ven a commencé à faire du bénévolat pour appuyer la recherche sur la sclérose en plaques, une affection qui avait gravement handicapé la mère d'un confrère d'études. Dans le cadre de l'appui de Bell à la campagne de l'œillet pour la sclérose en plaques, Ven a consacré de nombreuses heures à son rôle de coordonnateur de la collecte de fonds dans un centre commercial local, il y a quatorze ans. Il est aujourd'hui coordonnateur régional de la campagne de l'œillet à Newmarket. L'expérience personnelle a également incité Ven et son groupe de musiciens à présenter un spectacle lors d'un concert-bénéfice annuel en plein air destiné à recueillir des fonds pour l'hôpital pour enfants malades. Il le fait en souvenir de la fille de deux amis de l'école secondaire qui comptaient sur les soins spécialisés du personnel de l'hôpital avant le décès de leur fille.

À titre de chef d'une équipe de développement communautaire de Bell, Ven consacre parfois 30 heures par mois à des activités bénévoles pour diverses causes et initiatives telles que Habitat pour l'humanité, la parade du Père Noël et le Festival des lumières. Il a également accepté le rôle de bénévole au conseil d'administration de la Chambre de commerce de Newmarket, à titre de représentant de Bell Canada.

DONNÉES DE 2003

► Les employés et les retraités de Bell Canada ont versé 1,3 million \$ à des organismes de charité enregistrés, dont 653 000 \$ à Centraide. Ajoutées aux dons des employés et des retraités des services corporatifs de BCE, les contributions totales faites sous forme de retenues salariales s'élèvent à 1,5 million \$, dont 900 000 \$ destinés à Centraide. Le programme de dons des employés constitue un moyen simple et efficace pour les employés et les retraités de faire directement des dons à un grand nombre d'organismes de leur choix grâce à des retenues salariales.

► Bell Canada a donné jusqu'à 1,4 million \$ par l'intermédiaire de divers programmes de dons des employés, entre autres, des bourses d'études et des subventions au bénévolat.

► Bell verse une contribution égale à celle de chaque employé (entre 100 \$ et un maximum de 3000 \$ par année) à Centraide/United Way ou à tout autre établissement canadien d'enseignement postsecondaire admissible.

► Plus de 1400 employés et retraités ont participé au programme d'aide au bénévolat des employés

de Bell « Coup de main, coup de cœur », qui permet d'associer des subventions à des œuvres de bienfaisance aux heures de bénévolat des employés. Ainsi, les 218 000 heures de bénévolat accomplies par des employés ont donné lieu à des contributions en espèces de près de 4 millions \$. Ce programme a également permis de recueillir 840 000 \$ aux termes du programme À parts égales.

BUT

► Bell prévoit poursuivre la mise en œuvre de programmes qui favorisent la participation des employés à des activités et à des œuvres communautaires, entre autres :

– le programme « Coup de main, coup de cœur », qui associe des subventions à des œuvres de bienfaisance aux heures de bénévolat accomplies par les employés et qui facilite les dons sous forme de retenues salariales;

– le programme de gestion flexible de l'effectif, qui permet aux employés de prendre des congés autorisés sans perte d'avantages sociaux afin d'effectuer du travail communautaire (voir l'article à la page 43).

Nous voulons être reconnus par notre façon de traiter nos employés

Nous voulons avoir la réputation d'offrir un bon milieu de travail, d'être une entreprise où les employés décident de faire carrière parce que leur contribution est appréciée, et leur créativité récompensée. Nous voulons être reconnus comme une entreprise qui aide ses employés à accroître leurs compétences, qui écoute ses employés et qui répond vraiment à leurs demandes. Nous voulons être considérés comme une entreprise qui évite les portes closes, qui annonce les bonnes comme les mauvaises nouvelles, et qui explique et justifie ce qu'elle fait. Bref, nous voulons être réputés pour notre respect des employés.



Bell adopte un modèle de gestion des ressources humaines où l'écoute, le respect, la valorisation et la transparence des échanges sont au cœur de sa pratique.

DONNÉES DE 2003

INVESTISSEMENTS DANS LE MILIEU DE TRAVAIL

Salaires et avantages sociaux	3 milliards \$
Formation et perfectionnement	27,8 millions \$
Santé et sécurité	5 millions \$

► Aux termes de son engagement à favoriser de bonnes relations de travail, Bell Canada a maintenu sa pratique de communications franches et constantes et d'échange d'informations afin d'aider les employés et leurs représentants à comprendre sa situation et ses défis. Les initiatives comprennent des tribunes libres régulières avec les employés, des échanges de vues avec les dirigeants syndicaux et des comités mixtes patronaux-syndicaux.

► Près de 12 000 syndiqués ont adhéré au programme d'avantages sociaux à la carte Omniflex, qui intègre un régime d'achat d'actions et de jours de congé. Les employés peuvent aussi choisir le niveau de protection qu'ils désirent en vertu des régimes d'assurance-vie et de remboursement des frais médicaux. Un total de 35 000 employés participent maintenant au programme Omniflex.

► Nous avons mis de l'avant le programme *Les gens de Bell d'abord*, afin de marquer notre volonté d'embaucher, de promouvoir et de former des employés de Bell avant de recourir à l'embauche extérieure. Ce programme s'est traduit par une plus grande mobilité professionnelle et la réaffectation de plus de 540 employés dont les postes avaient été déclarés excédentaires. Ce nombre représente environ le tiers des employés touchés par des mesures de rationalisation des effectifs en 2003.

► Dans le cadre de ses efforts permanents visant à assurer sa compétitivité dans l'industrie des télécoms, Bell Canada a restructuré ou rationalisé 1700 postes en 2003. Un grand nombre d'employés touchés ont pris leur retraite,

ont été réaffectés à d'autres postes ou sont partis volontairement.

► Un nouveau programme simplifié de réductions pour les employés prévoit un rabais de 35 % sur le prix du service téléphonique de résidence, de l'accès à Internet et du service de télévision par satellite pour plus de 65 000 employés et retraités.

► Plus de 41 000 employés des entreprises du groupe BCE, soit 82,6 % de l'effectif possible, ont participé à notre sondage général annuel. Le taux de participation des employés de Bell Canada a atteint 83,6 %, et la note globale attribuée par les employés—l'indice de valeur pour l'employé (IVE)—, est passée de 58 % en 1998 à 69 % en 2002, mais a reculé à 65 % en 2003.

► Le Régime d'épargne des employés de Bell est toujours très populaire. Quelque 80 % des employés admissibles détiennent des actions de BCE. Aux termes de ce régime, Bell Canada verse une contribution égale au tiers de celle de l'employé, jusqu'à concurrence de 6 % du salaire.

BUTS

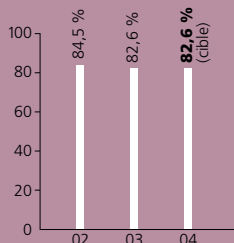
► Dans le cadre de ses efforts constants visant à rester concurrentielle dans l'industrie des télécoms, Bell Canada convertira tout son trafic de communication à la technologie IP. Ce projet nous obligera à lancer des programmes de recyclage professionnel, de restructuration et de rationalisation des effectifs en 2004. Bell Canada prévoit tout mettre en œuvre afin d'atténuer les effets de ces démarches, entre autres par des départs volontaires et la poursuite du programme *Les gens de Bell d'abord*.

► Porter à 66 % en 2004 la note globale de l'indice de valeur pour l'employé (IVE), en mettant l'accent en particulier sur la confiance dans la direction et dans l'orientation de l'entreprise.

► Présenter des cours de formation officielle sur la gestion du changement aux cadres de Bell Canada.

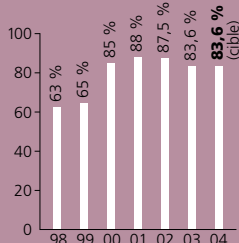
Taux de réponse au sondage auprès des employés

(ensemble des entreprises participantes du groupe BCE)



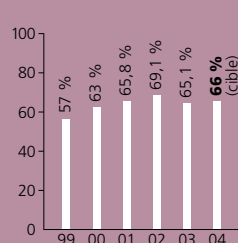
Taux de réponse au sondage auprès des employés (Bell Canada)

(Bell Canada)



Indice de valeur pour l'employé

(Bell Canada)



L'art d'écouter

La boucle de rétroaction fait partie intégrante de l'exploitation de Bell Canada. L'entreprise met tout en œuvre pour connaître les opinions de divers intervenants, entre autres les clients, les collectivités et les actionnaires. Les employés ne font pas exception.

réunions de comités mixtes patronaux-syndicaux et un engagement ferme de la part des hauts dirigeants à être plus présents auprès des employés. En 2003, Michael Sabia, le chef de la direction, a rencontré plus de 7000 employés de Bell afin d'écouter ce qu'ils avaient à dire. Il prévoit rencontrer 8000 employés en 2004.

Le sondage, un outil de rétroaction indispensable

Le sondage général auprès des employés de l'entreprise, qui s'étend également aux employés des autres membres du groupe BCE, est sans doute le principal outil de travail de Bell Canada. En effet, depuis quelques années, les employés de toutes les entreprises du groupe BCE ont eu l'occasion d'exprimer leurs opinions de façon anonyme et confidentielle dans le cadre de sondages généraux. C'est un moyen de communication qu'ils ont adopté d'emblée. En 2003, 82,6 % des employés de tous les membres du groupe BCE et 83,6 % des employés de Bell Canada ont participé à ces sondages. Ces taux de participation dépassent largement la moyenne de l'industrie.

Le sondage fournit à Bell Canada bien plus qu'un instantané de la situation de l'équipe. Il constitue un puissant outil de planification, d'intervention et d'adaptation à de nouvelles réalités, et ce, à tous les niveaux de gestion. En effet, comme presque tous les cadres de deuxième niveau reçoivent les résultats du sondage applicables à leur groupe, ceux-ci peuvent donc prendre des mesures mieux adaptées à leur situation. Il s'agit vraiment d'un exercice exhaustif auquel participent tous les employés de l'entreprise.

Un tremplin vers l'action

Bell accorde beaucoup d'importance aux opinions de ses employés. Après tout, ce sont eux qui ont des contacts avec les clients. Le sondage auprès des employés a incité l'entreprise à proposer de nouveaux programmes à l'intention des employés et des clients au fil des ans. Pour les employés, par exemple, mentionnons le nouveau programme d'avantages sociaux à la carte et un puissant outil de perfectionnement personnel appelé « Cliquer et apprendre ». Bell a également établi un site Web entièrement consacré au sondage auprès des employés.

Les clients profitent bien sûr des avantages d'un service à la clientèle rationalisé et simplifié, entre autres d'un guichet unique et de nombreux autres programmes destinés à améliorer l'expérience des clients dans leurs relations avec Bell Canada.



Sophia Lepage-Morgan, du service à la clientèle et ventes de Bell Mobilité, faisait partie des 41 000 employés qui ont participé au sondage de BCE.

Un employé heureux et satisfait est aussi un employé plus productif. C'est pourquoi nous proposons des programmes qui aident les employés à trouver un juste équilibre entre leur vie familiale et leurs obligations professionnelles. En fait, nous les encourageons à se brancher sur le monde, à concrétiser leurs rêves ou à apporter leur contribution personnelle à la société. Les employés reviennent toujours pleins d'énergie et d'idées nouvelles, et prêts à relever de nouveaux défis.

DONNÉES DE 2003

- ▶ Bell Canada a établi un ambitieux programme de gestion souple de l'effectif qui permet aux employés admissibles de prendre jusqu'à un an de congé sans perte d'avantages sociaux et, dans certains cas, de toucher une partie de leur salaire afin de prendre part à diverses activités, par exemple des études, du bénévolat ou un travail politique.
- ▶ Mise en œuvre de l'outil interactif et confidentiel Wellness Checkpoint qui permet aux employés d'évaluer leur mode de vie et leur bien-être et d'obtenir des suggestions pratiques et de l'information en matière de santé. Un bulletin trimestriel sur la santé et le bien-être s'ajoute à cet outil et offre d'innombrables conseils pratiques aux employés et à leurs familles.
- ▶ Quelque 1500 employés de plus ont reçu les outils de travail nécessaires pour le télétravail. Au total, plus de 22 000 employés avaient l'équipement nécessaire pour le télétravail en 2003.

BUTS

- ▶ Continuer d'offrir un milieu de travail sûr et promouvoir la santé et le mieux-être.
- ▶ Offrir un accès à haute vitesse à Internet à la majorité des 22 000 employés ayant l'équipement nécessaire pour le télétravail.
- ▶ Afin de mieux tenir compte des préférences et des besoins des employés de la nouvelle génération, Bell Canada ajoutera à son régime de retraite une nouvelle option de régime à cotisations déterminées qui offrira aux participants plus de choix et de contrôle à l'égard de leurs placements. Les employés actuels pourront adhérer à ce nouveau régime ou continuer de participer au régime à prestations déterminées actuel.



Damani Best, cadre de Bell Canada, et sa femme Rebecca dans un camp de réfugiés en Ouganda à titre de bénévoles auprès d'enfants défavorisés.

La liberté d'aider

Damani Best est cadre à l'administration des systèmes (développement des produits) à Bell Canada, à Montréal. Aujourd'hui, il passe presque tout son temps dans un camp de réfugiés en Ouganda, grâce à l'option de congé communautaire du programme de gestion souple de l'effectif mis en œuvre par Bell Canada en 2003.

Aux termes de ce programme, les employés peuvent prendre un congé d'une durée maximale d'un an, sans perte d'avantages sociaux, et parfois toucher une partie de leur salaire, afin de prendre part à des projets personnels, poursuivre des études ou exécuter un projet communautaire.

Damani et son épouse Rebecca ressentent depuis longtemps le désir de faire du bénévolat international pour « donner quelque chose à la collectivité ». Toutefois, la perspective du chômage et du manque de sécurité à leur retour les effrayait un peu. Le couple a décidé de profiter de l'occasion lorsque Bell a ajouté le congé communautaire au programme de gestion souple de l'effectif. « Nous avons fait nos valises, laissé tous nos biens derrière nous et décidé d'aller faire du bien », affirme Damani.

Contribuer à un monde meilleur

L'organisme d'aide humanitaire « Right to Play », qui se voue à l'amélioration du sort d'enfants parmi les plus démunis de la Terre, et de leurs collectivités, dans le cadre du programme Sport for Development, a affecté Damani et Rebecca en Ouganda. Cet organisme a vu le jour lorsqu'on s'est rendu compte que le respect du droit des enfants de jouer favorise leur développement physique et psychosocial, et le resserrement des liens communautaires.

Damani participe à diverses activités du camp de réfugiés, par exemple enseigner des méthodes d'entraînement des enfants aux adultes, mettre en œuvre un programme d'initiation à la prudence et à la sécurité afin d'initier les enfants à l'hygiène, à la santé et à la sécurité à l'aide d'activités sportives et de loisirs, et un autre programme qui met l'accent sur le développement et la santé.

« Je crois que nous contribuons vraiment à un monde meilleur, car ce programme réduit l'ennui chez les enfants et prévient les comportements délinquants. Les adultes acquièrent des compétences en entraînement sportif qu'ils pourront utiliser dans d'autres domaines et, surtout, ils se sentent utiles et participent davantage à l'éducation de leurs enfants. »

Des leçons de vie

« Nous sommes très gâtés par la vie en Amérique du Nord. Pourtant, je constate que l'on peut être heureux avec beaucoup moins », ajoute Damani qui a beaucoup appris sur la tolérance de l'homme et sur le pouvoir et les privilèges qui accompagnent les études. « Les études et la communication peuvent faire une très grande différence dans la vie d'une personne ou d'une collectivité. »

Damani reconnaît que ce type de travail exige beaucoup de courage, mais il se dit heureux d'avoir pu faire du bénévolat maintenant, au lieu d'attendre la retraite. « Le programme de Bell Canada nous a donné l'occasion de donner quelque chose à la collectivité mondiale pendant que nous en sommes encore capables. »

Jean Riendeau,
Bell Canada



Accroître notre intelligence collective

Si nous aidons maintenant nos employés à accroître leurs compétences, nous serons plus tard une entreprise plus dynamique. Si nous pouvons promouvoir l'apprentissage permanent, l'entreprise n'en sera que toujours plus efficace. C'est pourquoi nous investissons autant dans la formation. Étant déjà une entreprise parmi les plus innovatrices au Canada dans le domaine de la formation, nous utilisons nos technologies de pointe pour offrir la formation directement aux employés. Bell Canada a donc moins de salles de cours qu'autrefois. Bon nombre de nos cours – plusieurs centaines de cours, en fait – sont présentés à l'aide de services en ligne. Les employés peuvent donc apprendre quand et où ils le veulent – au travail, à la maison ou ailleurs. Ils peuvent également apprendre à leur rythme, ce qui accroît la commodité, la souplesse et l'efficacité de la formation.

Apprendre pour enrichir sa carrière

À titre de technicien en télécommunications, Jean Riendeau a tout accompli. Il fait maintenant partie de l'équipe chargée des services d'installation et de réparation du réseau IP de la Banque Nationale. Mais ce poste recherché dans le secteur des nouvelles technologies ne lui est pas tombé du ciel. Jean a gravi les échelons un à un.

Il devait s'accommoder d'un horaire dément : travail le jour, deux soirs de cours par semaine, études les autres soirs et le week-end, et la famille. « C'était très difficile au début, avoue-t-il. Je n'avais pas suivi de cours depuis vingt ans et mes confrères étaient deux fois plus jeunes que moi. » Toutefois, cet étudiant adulte a vite pris l'habitude d'apprendre et d'exceller dans l'apprentissage d'un nouveau métier du domaine de la haute technologie.

« La formation m'a ouvert de nouvelles portes. Le travail dans la haute technologie est très intéressant, et je crois que mes connaissances dans ce domaine accroissent mon employabilité. » Que peut-on souhaiter de plus à cet ardent partisan de l'éducation des adultes ? « Continuer d'apprendre. J'adore cela ! »

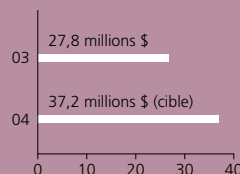
Comptant 24 ans d'expérience chez Bell Canada, Jean a passé les premières années « dans les poteaux », comme technicien du service de résidence. Il a ensuite été affecté à divers centraux. Il a toujours profité des nombreuses occasions de formation proposées par Bell. Il y a environ deux ans, toujours avec l'appui de l'entreprise, Jean a décidé de s'inscrire à des études à temps partiel afin de devenir associé CCNA (diplômé en réseautage Cisco certifié), un titre fort utile pour le travail d'installation et de réparation de nouvelles technologies chez Bell.

DONNÉES DE 2003

- ▶ Bell Canada a investi 27,8 millions \$ dans la formation et le perfectionnement des employés.
- ▶ Établissement du service bilingue centralisé *Centre de carrière et développement*, qui offre des services de formation en ligne, de gestion du contenu de la formation et de perfectionnement professionnel. Disponible en tout temps et en tout lieu, ce service comprend des fonctions complètes d'administration et de suivi en ligne, ainsi qu'un guichet unique pour plusieurs portails d'apprentissage électronique de BCE, entre autres, le Programme de mentorat, un programme en ligne qui permet aux protégés d'explorer un bassin intersectoriel de mentors, ainsi que le programme Cliquer et apprendre, qui propose plus de 400 solutions de formation en ligne.
- ▶ Les cours de Bell Canada ont été présentés en ligne dans une proportion de 60 %.
- ▶ Près de 15 000 employés de Bell Canada se sont inscrits à un total de 87 000 cours en ligne à l'aide du programme Cliquer et apprendre, qui leur proposait un total de 405 cours.

- ▶ Mise en œuvre d'un programme de formation environnementale en ligne.
- ▶ Le programme Cliquer et apprendre de Bell a reçu un prix d'apprentissage électronique Illuminati à titre de programme d'apprentissage le plus innovateur en Amérique du Nord.
- ▶ Le Programme de mentorat a été désigné à titre de modèle par le Corporate Leadership Council.

Programmes de formation et de perfectionnement (Bell Canada)



Former et motiver les leaders

Les bons leaders sont synonymes d'entreprises prospères. En 2003, Bell a inauguré un portail original sur le leadership afin d'aider ses employés à reconnaître les meilleures pratiques et à comprendre les domaines prioritaires de l'entreprise.

celle de leurs employés. Les leaders qui désirent s'inscrire à un programme de formation supérieure officiel peuvent également profiter du Portail Études supérieures.

Depuis son inauguration en avril 2003, 13 800 employés de Bell ont visité ce site interactif afin de tirer parti de l'abondante documentation qu'il renferme. Les réactions des employés sont très positives.

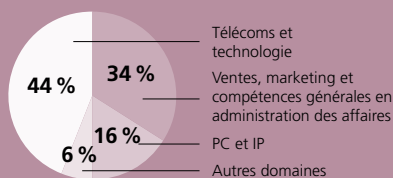
Un trésor d'outils d'apprentissage pratiques

Georges Bryson explique que le portail électronique est « un trésor d'informations et d'outils de travail utiles. Il est bien conçu et bien présenté. Je compte bien explorer tous les modules et les faire connaître aux membres de mon équipe. » Un autre visiteur, Johanne Comte, a fait connaître ses impressions sur ce site : « Quelle source d'inspiration ! L'aperçu du site m'a fait découvrir une abondance d'informations à la fois intéressantes et clairement présentées. Je reviendrai au cours des prochains mois pour faire un examen plus approfondi de chaque section et pour découvrir les outils de travail. »

Le Centre virtuel de ressources sur le leadership est une preuve éclatante de l'importance primordiale des leaders et des employés pour l'entreprise. Le portail électronique est un très bel exemple de l'engagement de Bell envers le développement personnel et professionnel de ses employés.

Le Centre virtuel de ressources sur le leadership est un outil de travail interactif qui propose aux leaders un vaste choix de ressources, dont des cours sur la gestion du changement, les partenariats, l'innovation, la création de valeur pour les employés, le coaching, le mentorat et la mise en valeur des talents. Le site vise à aider les leaders à gérer leur propre croissance personnelle et

Inscriptions au Centre de carrière et développement* en 2003



*Service de formation centralisé

BUTS ET OBJECTIFS

- ▶ Budget de formation en 2004 : 37,2 millions \$.
- ▶ Centraliser les autres portails d'apprentissage électronique dans le CCD (Centre de carrière et développement). L'objectif de Bell Canada consiste à offrir 70 % des cours par des services en ligne.
- ▶ Ajouter de nouveaux programmes aux programmes actuels de planification de carrière.
- ▶ Offrir un programme de formation en matière d'environnement en face à face à environ 500 employés et les cours en ligne en environnement à 1200 employés.

Georges Bryson,
analyste principal des systèmes
de gestion, Bell Canada.



Promouvoir la diversité des opinions

Nous avons constaté que les gens interprètent la diversité de très nombreuses façons. N'est-ce pas là le sens réel de cette notion ? Nous essayons d'être conscients, dans nos pratiques d'embauche et de promotion, des innombrables effets positifs de la diversité, entre autres une meilleure compréhension et plus d'harmonie au sein de l'entreprise, sans compter la capacité de mieux apprécier les points de vue des clients. Que signifie donc la diversité pour Bell ? C'est une question de sexe, d'origine raciale, de couleur de la peau, de croyance religieuse et de capacité physique ou intellectuelle. C'est aussi être capable d'accepter des opinions différentes. Finalement, nous voulons être à l'image de la diversité croissante de la population canadienne et faire notre part pour promouvoir une société plus dynamique et plus ouverte.

COMPOSITION DE L'FFECTIF

Unité d'affaires	Femmes	Hommes	Personnes handicapées	Autochtones	Minorités visibles
Bell Canada (services filaires)	49,6 %	50,4 %	1,5 %	0,6 %	7,5 %
Bell Canada	46,7 %	52,3 %	1 %	0,8 %	18,5 %
Bell West	44,8 %	55,2 %	1,1 %	1,1 %	8,5 %

DONNÉES DE 2003

- Les femmes occupaient plus de 25 % des postes de haute direction (vice-présidents et niveaux supérieurs) dans les groupes de services filaires de Bell Canada.
- Environ 45 % des personnes promues à des postes de haute direction dans les groupes de services filaires de Bell Canada étaient des femmes. Mentionnons entre autres deux femmes nommées à des postes de haute direction, soit la présidente du groupe Grandes entreprises et la présidente du groupe Petites et moyennes entreprises.
- Bell Canada a multiplié les activités destinées à sensibiliser les employés à la diversité, entre autres par des messages de la haute direction, la mise à jour d'un site Web sur la diversité, un programme de formation sur la diversité et la consultation des employés dans le cadre d'une campagne générale « *Ce que la diversité signifie pour moi* » (voir l'article à la page 50).

- Bell Canada a facilité le recrutement de membres de divers groupes en participant à une expo-carrière à l'intention des personnes handicapées. Nous avons également ciblé les groupes désignés en adressant des invitations particulières aux membres de groupes désignés lors d'expos-carrières organisées dans des établissements d'enseignement. Les cadres recruteurs de Bell Canada peuvent également tirer profit d'un partenariat avec Equitek pour utiliser les fonctions du site Web Workopolis afin de puiser dans un réseau de candidats venant de groupes désignés.

- Bell a participé à la 19^e conférence annuelle mondiale sur le leadership du International Women's Forum, une association mondiale de femmes en vue dont la mission consiste à promouvoir les occasions d'avancement des femmes et à préparer la future génération de dirigeantes.



BUTS

- ▶ Continuer d'améliorer le profil de diversité chez Bell Canada par diverses initiatives et lignes de conduite.
- ▶ Poursuivre la mise en application des lignes de conduite de Bell en matière de diversité dans des domaines tels que l'équité en matière d'emploi, la diversité, le respect des droits de la personne, la prévention de la discrimination, du harcèlement professionnel et sexuel et de la violence au travail, et les aménagements raisonnables.
- ▶ Au terme de son programme de recrutement dans une optique de diversité en milieu de travail, Bell Canada s'associera à quatre organismes œuvrant dans le domaine de la diversité afin d'accroître le recrutement de membres de groupes désignés et d'améliorer son profil de diversité. Les activités prévues comprennent une expo-carrière spéciale et des événements spéciaux dans les établissements d'enseignement, afin de cibler des candidats qualifiés venant de groupes désignés.
- ▶ Lancer une application Internet d'équité en matière d'emploi afin de recueillir plus d'informations sur la diversité et d'aider les chefs des unités d'affaires à contrôler et suivre leurs progrès dans le domaine de l'équité en matière d'emploi.
- ▶ Diverses activités axées sur la diversité font partie du plan d'affaires 2004 de Bell Canada, entre autres, des séances d'information auprès d'associations spécialisées, des cours et de l'information afin de mieux faire connaître les questions relatives à la diversité et d'améliorer le profil de l'entreprise dans ce domaine.
- ▶ Les groupes de services sur fil de Bell Canada collaborent avec la *Commission canadienne des droits de la personne* dans le cadre d'une vérification des pratiques d'équité en matière d'emploi visant à déceler et à résoudre des problèmes, afin de favoriser l'atteinte des objectifs de diversité et d'équité en matière d'emploi au sein de l'entreprise. Ces questions seront traitées dans le cadre de la mise en œuvre du plan de Bell Canada concernant l'équité en matière d'emploi pendant la période de 2005 à 2008.

L'entreprise ouvre un dialogue sur la diversité

Lorsque le chef de la direction de Bell Canada, Michael Sabia, a demandé aux employés, en octobre 2003, d'exprimer leurs vues personnelles sur la diversité, les réponses ont été aussi différentes que les employés eux-mêmes.

Bell Canada désirait savoir en quoi ces différences enrichissaient les relations entre les employés et avec les clients et si elle pouvait faire davantage à cet égard.

Un atout pour les affaires

Comme d'ordinaire, les employés ont répondu avec franchise et honnêteté. « Si l'on ne comprend pas ce qu'est la diversité, il est presque impossible d'offrir un service vraiment excellent ou d'être un bon gestionnaire, d'affirmer Jacqueline Hamilton, directrice de Bell ExpressVu. Cela m'aide à avoir de meilleures relations avec les employés et les clients. » Sylvain Riendeau, du groupe Ventes, a bien exprimé son point de vue: « La facilité d'adaptation est une qualité primordiale dans le domaine de la vente. La compréhension de la diversité me rend plus flexible, je m'adapte à tous les types de personnes, jeunes et vieux, de toutes origines... Cela me permet d'avoir de meilleurs rapports avec les clients, ce qui a un impact positif sur les résultats de vente. » Stacey Turner-Villano, directeur de Bell Canada a également une opinion fort pertinente: « La diversité n'est pas seulement affaire de race, de religion, de sexe ou d'aptitude physique ou intellectuelle. C'est aussi avoir des idées et la volonté de faire progresser l'entreprise. Je crois que la diversité dans notre entreprise, en particulier dans les centres d'appels, est indispensable pour bien servir notre clientèle, qui est elle-même très complexe et très diversifiée. »

Les renseignements et les recommandations de tous les participants au sondage aident Bell à concevoir un programme de promotion interne qui reflète la diversité des opinions des employés et tire parti de la dynamique des initiatives déjà mises en œuvre par les divers groupes d'exploitation de Bell Canada. L'entreprise continuera de promouvoir la diversité à l'aide du site intranet de Bell sur cette question, de communications particulières des unités d'affaires, de ses publications internes et d'affiches de promotion. L'entreprise prévoit lancer en 2004 de nouveaux programmes de formation sur la diversité à l'intention de tous les employés.

Cette demande s'inscrivait dans une campagne de sensibilisation visant à connaître les opinions des employés de toutes les régions du pays sur leurs différences particulières—âge, sexe, orientation sexuelle, situation familiale, antécédents culturels, religion, aptitudes et caractéristiques physiques.

Le représentant des ventes de Bell Sylvain Riendeau dit que la compréhension de la diversité a été positive à la fois pour sa croissance personnelle et pour les affaires.



Une perspective à long terme de l'innovation

Nous avons le sens de l'innovation. Elle nous a permis de bâtir un des réseaux de télécommunications les plus perfectionnés du monde, en commençant avec des poteaux et des fils, il y a 124 ans. Notre sens inné de l'innovation nous a fait passer au numérique, ensuite aux communications sans fil, puis aux services en ligne. Que nous réserve l'avenir? L'avenir appartient au protocole Internet (IP), qui aura un effet aussi profond sur notre société et notre économie que le téléphone il y a plus d'un siècle. Bien sûr, Bell n'a pas le monopole de l'innovation, qui influe sur la croissance et la prospérité des États modernes. C'est pourquoi nous formons des partenariats avec d'autres entreprises, des gouvernements et des universités. Grâce aux innovations comme celles que nous appuyons dans divers laboratoires du Canada, notre pays occupe une place de choix pour devenir un chef de file mondial dans le domaine des communications. Nous avons les ressources humaines, le savoir-faire et certainement les connaissances nécessaires à cette fin.



DONNÉES DE 2003

► Bell Canada a investi 5,4 millions \$ dans des projets d'innovation universitaire, dont 1,4 million \$ dans la R et D universitaire et 4 millions \$ dans les Laboratoires universitaires Bell, un cadre original qui réunit plus de 600 étudiants et chercheurs universitaires réputés de toutes les régions du Canada (voir l'article à la page 54).

► Nous avons mis de l'avant un processus novateur appelé exCITE co-Lab (Centre d'excellence en innovation et en technologie) afin de tirer le meilleur parti possible de la créativité et du dynamisme de nos employés et d'aider ces derniers à apprivoiser notre nouvel environnement d'exploitation. Le processus exCITE co-Lab fait appel à des techniques éprouvées et à des pratiques exemplaires de divers chefs de file de l'industrie et de diverses institutions pour résoudre des problèmes, définir des orientations, obtenir des résultats concrets, favoriser les structures d'apprentissage et établir les échéanciers d'activités prioritaires.

► Bell a inauguré des centres d'innovation à Ottawa, Montréal et Toronto afin de concevoir et de développer rapidement de nouvelles idées fondées sur la technologie IP.

► Nous avons mis en œuvre un projet visant à concevoir et à proposer un nouvel ensemble de produits et services IP qui amélioreront le service à la clientèle et renforceront le leadership du Canada dans les télécommunications.

► Depuis trois ans, BCE a investi plus de 6,5 milliards \$ dans l'infrastructure de télécommunications, afin de positionner le Canada et les Canadiens comme chefs de file mondiaux dans l'industrie des télécommunications.

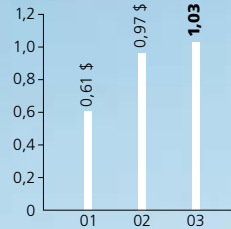
► Chaque année, les nouveaux employés de Systèmes et technologie de Bell Canada produisent une compilation d'articles sur les principaux projets d'innovation mis de l'avant par l'entreprise. Cette initiative stimule l'esprit d'innovation et la collaboration. Le répertoire de 2003 comprend des articles sur la facture unique, la gestion intégrée des comptes, les forfaits de produits, les Laboratoires universitaires Bell et le nouveau système de reconnaissance de la parole Émilie affecté au service à la clientèle de résidence.

INNOVATION UNIVERSITAIRE — 2003

R et D universitaire	1,4 million \$
Laboratoires universitaires Bell	4 millions \$

Innovation commerciale : Recherche et développement

(BCE Inc.)
en milliards \$



BUTS

► Concevoir un réseau IP national et y faire migrer tout le trafic de Bell d'ici 2006. Les clients profiteront de la souplesse des services IP, du point de vue de l'interopérabilité des dispositifs de communication IP, de l'approvisionnement plus simple et plus rapide, des fonctions prêtes à l'emploi et de la disponibilité accrue des services.

► Bell Canada investira 5 millions \$ sur cinq ans afin d'appuyer les projets d'innovation dans l'Ouest canadien, grâce à l'expansion du programme des Laboratoires universitaires Bell aux établissements d'enseignement postsecondaire de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

► Bell ouvrira des centres d'innovation dans les provinces de l'Atlantique desservies par Aliant afin de favoriser la recherche et la conception rapide de nouvelles idées fondées sur la technologie IP.

Les Laboratoires universitaires Bell : le meilleur de l'industrie et des universités

L'innovation a déjà été décrite comme l'ingrédient primordial d'une économie moderne efficace et concurrentielle.

Les connaissances nouvelles, les découvertes scientifiques et les progrès technologiques sont les moteurs de la croissance et les clés de la productivité et de la prospérité futures.

et par une approche plus minutieuse et méthodique.

Pour que la société puisse vraiment en profiter, l'innovation doit faire partie intégrante de notre quotidien et de nos activités, et non pas se cantonner à une tour d'ivoire réservée à une élite intellectuelle. Plus facile à dire qu'à faire... La conduite des affaires se fait à un rythme frénétique et est axée sur la recherche de solutions immédiates. La recherche universitaire, pour sa part, se caractérise par une vision à plus long terme

Les Laboratoires universitaires Bell réunissent le meilleur des deux univers. Issus d'un partenariat original dans lequel le monde universitaire et l'industrie unissent leurs efforts afin de faire des gains communs et gérés conjointement par Bell Canada et les universités canadiennes, les Laboratoires universitaires Bell jettent un pont entre les travaux de recherche et les défis réels du marché et assurent l'exécution de projets novateurs qui contribuent à l'enrichissement du capital intellectuel du Canada. Le cadre d'exploitation des Laboratoires universitaires Bell est axé sur la collaboration afin de favoriser les percées dans des domaines stratégiques. Il offre un environnement dynamique à plus de 600 étudiants et chercheurs universitaires réputés de toutes les régions du Canada qui œuvrent dans des domaines stratégiques clés tels les nouveaux services de communications sur fil et sans fil, les affaires électroniques, les nouveaux médias, l'interaction homme-machine et les applications en télésanté.

Les incubateurs de l'innovation : des équipes dynamiques

Les Laboratoires universitaires Bell servent de tampon entre les univers différents des entreprises et des universités. Ils permettent d'expliquer la nature des travaux de recherche aux dirigeants d'entreprises et les réalités de la conduite des affaires aux chercheurs. L'intégration de membres de ces deux groupes au sein d'équipes de recherche dynamiques est un des principaux facteurs de réussite du programme des Laboratoires universitaires Bell. Les projets sont choisis et surveillés par un comité d'examen formé d'universitaires et de représentants de l'industrie. Les Laboratoires universitaires Bell font part ensuite des résultats des projets aux groupes d'exploitation intéressés de Bell Canada, en plus de chercher les occasions de commercialisation à l'externe dans le cadre de partenariats avec les chercheurs et l'université, afin d'appuyer la commercialisation des produits et services issus de ces recherches.

Au total, quelque 83,2 millions \$ ont été investis dans les Laboratoires universitaires Bell depuis le début de ce programme. La contribution en espèces de Bell Canada totalise 34,5 millions \$; le reste a été financé par les universités et les gouvernements. En 2003, Bell Canada a versé 4 millions \$ aux Laboratoires universitaires Bell.





Le temps d'agir

Nous avons entièrement recentré nos activités autour du client au cours des dernières années. Nous sommes convaincus de la nécessité de combler les besoins des clients. Non pas avec ce que nous croyons être leurs besoins, mais bien avec ce que les clients nous ont clairement dit. Nous avons établi des mécanismes pour que les clients puissent faire connaître leurs vues, et d'autres mécanismes qui nous permettent de réagir rapidement en proposant des services de communications qui aident les Canadiens à mieux profiter de la vie et à être plus efficaces au travail. Nous évaluons notre performance afin d'être certains d'atteindre nos objectifs actuels et de faire encore mieux dans l'avenir.

DONNÉES DE 2003

- ▶ L'IVC de Bell est passé de 80 % à 80,6 % en 2003, un sommet dans l'industrie nord-américaine des télécommunications.
- ▶ Les clients nous ont dit qu'ils veulent plus de simplicité et être plus productifs. Nous avons lancé divers produits et apporté des améliorations à d'autres produits et services, entre autres :
 - un débit de 3,0 Mbit/s pour le service Internet haute vitesse;
 - l'acheminement automatique des appels au 310-Bell pour les clients des services cellulaires de Bell Canada;
 - un délai d'activation d'un téléphone cellulaire de seulement 30 minutes, au lieu de 18 heures; et
 - l'ouverture d'un compte d'accès Internet à haute vitesse en seulement cinq jours, au lieu de 37, pour les petites entreprises.
- ▶ Afin de réduire les délais d'attente et les erreurs d'acheminement associés aux systèmes RVI (réponse vocale interactive) traditionnels, Bell a mis en œuvre le système de reconnaissance de la parole « Émilie » qui traite les questions formulées librement par les clients. La technologie de pointe du système Émilie permet aux demandeurs de parler librement; le système « écoute » et interprète les mots clés afin d'acheminer le demandeur vers la destination appropriée. Le résultat : un service plus rapide, d'emploi plus facile et plus efficace pour les clients.

▶ Bell Canada a établi plus d'un million de conférences téléphoniques l'an dernier. Ce service permet aux entreprises de réduire les émissions polluantes dans l'atmosphère, de faire des économies au chapitre du coût des réunions et des voyages, et des gains de productivité grâce à une meilleure gestion du temps. Selon une étude faite par des chercheurs de l'Université McGill, quatre personnes qui vont à Toronto en avion pour assister à une réunion de quatre heures consomment 87 fois plus d'énergie et produisent 26 fois plus d'émissions polluantes dans l'atmosphère que si elles avaient choisi la conférence téléphonique.

▶ Pour la troisième année consécutive, les clients du Québec ont décerné à Bell Canada une note de 7,1 sur 10 à l'égard d'indicateurs de responsabilité sociale tels la présence sociale, l'environnement, l'aide aux collectivités et les pratiques commerciales éthiques.

BUTS

- ▶ Concevoir un réseau IP national et y faire migrer tout notre trafic de communications d'ici 2006. Cette initiative permettra d'accélérer la mise en œuvre de produits et de services à valeur ajoutée plus simples, plus rapides et plus abordables, qui favoriseront les gains de productivité et la compétitivité des entreprises.
- ▶ Cible de l'IVC en 2004 : 80,7 %.

Un service 9-1-1 plus fiable pour les utilisateurs du service cellulaire

Les employés des centres d'intervention d'urgence savent bien que chaque minute compte lors d'un appel au 9-1-1. Un nouveau programme de technologie sans fil conçu par Bell Canada offre maintenant aux préposés de ces centres les informations vitales sur les demandeurs dont ils ont besoin pour répondre plus rapidement aux appels faits à l'aide de téléphones cellulaires.

Apparavant, si l'on composait le 9-1-1 avec un appareil cellulaire, le préposé du centre d'intervention voyait seulement l'identité du fournisseur de service sans fil. Cette contrainte technique pouvait causer de graves problèmes lorsque le demandeur était incapable de parler au préposé ou si l'appareil cessait subitement de fonctionner. Aujourd'hui, les préposés des centres d'intervention peuvent voir la municipalité d'origine d'un appel, ainsi que l'indicateur de la station cellulaire la plus près. Ces informations importantes permettent de confirmer des renseignements fournis par le demandeur et de mieux préciser l'emplacement, afin de mieux diriger les services de secours. La mise en œuvre de cette technologie s'imposait, car de plus en plus de Canadiens utilisent les services cellulaires.

Précision, fiabilité et vitesse

Le service 9-1-1 évolué est le fruit de la technologie d'accès multiple par répartition en code (AMRC) intégrée au téléphone cellulaire et qui peut être configurée de façon à utiliser le système de positionnement global (GPS). Bell Canada a décidé volontairement d'améliorer son service sans fil en y intégrant la technologie AMRC et a ainsi amené l'industrie à proposer une solution supérieure fondée sur une conviction inébranlable : offrir le meilleur service d'urgence 9-1-1 en Amérique du Nord au prix le plus bas possible pour les utilisateurs de téléphones cellulaires. La technologie GPSOne a été intégrée à tous les appareils cellulaires vendus dans les magasins Espace Bell depuis 18 mois.

« C'est très utile de disposer de plus d'informations lors des appels faits à l'aide de téléphones cellulaires, précise Judy Broomfield, coordonnatrice du service 9-1-1 au service de police de Toronto. Le risque d'erreur d'acheminement des appels est fortement réduit, et nous pouvons même rappeler le demandeur au besoin. Nous pouvons intervenir plus rapidement. »

D'autres fournisseurs de service sans fil utilisent maintenant cette percée technologique de Bell afin d'accroître l'efficacité du service d'urgence 9-1-1 pour tous les clients de services cellulaires. Le service sans fil évolué assuré par le réseau de Bell Mobilité a déjà été déployé dans les principales villes du Québec et de l'Ontario et devrait s'étendre à l'ensemble de ces provinces d'ici la fin de l'année.

Toutefois, notre travail n'est pas terminé. Bell Mobilité procède actuellement aux essais de la technologie de positionnement GPSOne intégrée à l'AMRC, qui permettra d'établir l'emplacement exact du demandeur à moins de 50 mètres. Les essais se dérouleront avec la collaboration des services d'urgence de Toronto en 2004, et la technologie pourrait être déployée partout au Québec et en Ontario d'ici 2006.

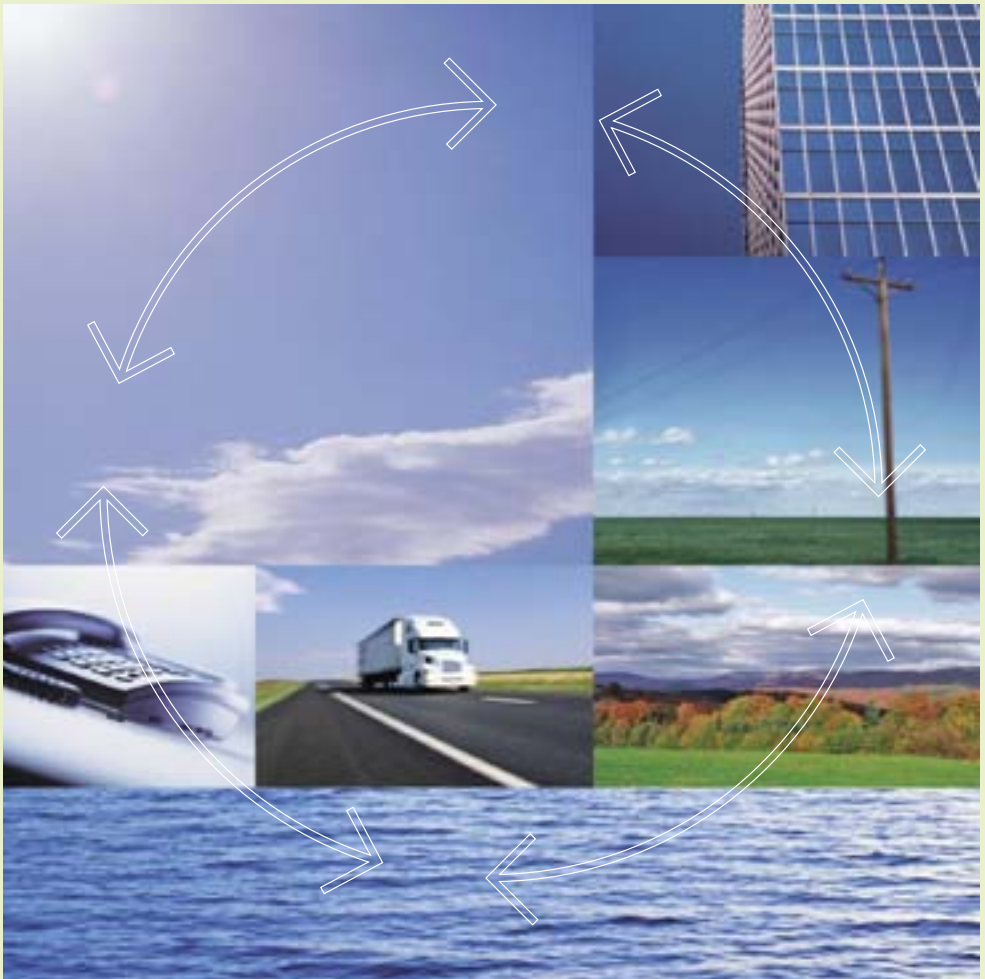


La notion de temps est essentielle pour Judy Broomfield, coordonnatrice du service 9-1-1 au service de police de Toronto. Les nouvelles technologies sans fil de Bell permettent aux gens de son équipe de disposer de toutes les informations vitales sur les demandeurs dont ils ont besoin pour répondre plus rapidement aux appels faits à l'aide de téléphones cellulaires.

A photograph of a forest with large, mature trees and a grassy field in the foreground. The trees are tall and have thick trunks, with dense green foliage. The ground is covered in grass and fallen leaves. The lighting suggests a bright day, possibly late afternoon or early morning, with a soft glow in the background.

Nous vivons dans un monde
merveilleux. Protégeons-le!

Notre société s'est finalement aperçue que presque toutes les activités humaines – qu'elles soient liées au travail ou aux loisirs – ont un effet sur l'environnement. Beaucoup d'entreprises ont donc intégré la protection de l'environnement à la conduite de leurs affaires. Chez Bell, nous reconnaissons qu'il est impossible d'annuler totalement tous les effets environnementaux. Toutefois, nous pouvons toujours essayer de les réduire et de les atténuer. C'est le principe de base de tous nos programmes de protection de l'environnement. Nous croyons qu'il s'agit d'une pratique d'exploitation saine pour nos employés, nos voisins et les collectivités où nous sommes présents. Le monde s'en portera mieux, aussi.



Qu'elles soient reliées à l'exploitation de notre réseau, à la fourniture de nos produits et services aux clients ou à nos activités communautaires, nos initiatives environnementales visent à réduire les émissions atmosphériques, notre consommation d'énergie et nos déchets tout en protégeant la qualité de l'eau, la flore et la faune.

L'entreprise se préoccupe des questions environnementales depuis 1990, c'est-à-dire depuis qu'elle a entrepris la mise en œuvre de nombreux programmes de protection de l'environnement.

DONNÉES DE 2003

ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES

► **Substances appauvrissant la couche d'ozone** : Depuis 1989, 70 765 kg de Halon 1301 employé dans les systèmes fixes d'extinction ont été récupérés. Par rapport à l'année de référence 1989, Bell Canada a réduit de 79 % l'utilisation de Halon 1301.

Depuis 1996, 100 des 108 dispositifs de refroidissement contenant des CFC utilisés par le secteur des services sur fil ont été remplacés par des dispositifs contenant du HFC-134a ou convertis à l'aide de HCFC-123.

Ces initiatives réduisent les émissions de substances qui appauvrissent la couche d'ozone de la stratosphère qui protège la Terre des rayons ultraviolets (UVB).

Visée : Remplacer six autres dispositifs de refroidissement contenant des CFC en 2004.

► **Gaz à effet de serre** : Bell Canada a évalué, pour la préparation de rapports à cet égard, la quantité de gaz à effet de serre (GES) qui contribuent au réchauffement de la planète et qu'elle produit chaque année. La quantité totale de GES que nous produisons représente environ 0,02 % du total de CO₂e émis au Canada.

Bell a confié à Nature-Action, un organisme sans but lucratif voué à la promotion de la protection de l'environnement, le mandat de participer à la mise en œuvre d'un programme visant à sensibiliser les employés à la réduction des émissions de gaz à effet de serre en 2004.

Activité	Estimation de CO ₂ e* (tonnes)
Parc automobile de Bell	60 450
Chauffage et climatisation des immeubles	154 420
Systèmes de refroidissement (hydrocarbures fluorés)	199
Véhicules personnels des employés utilisés pour le travail et véhicules loués	4 183
Génératrices mobiles	353
Total	219 605

*Services sur fil et sans fil, Bell ExpressVu, Bell Nordiq et Bell West

Visée : Conformément au protocole de Kyoto, Bell Canada continuera d'évaluer ses activités afin de trouver des occasions de réduire les émissions de gaz à effet de serre.

MATIÈRES RÉSIDUELLES

► **Matières dangereuses** : Bell Canada recueille diverses matières dangereuses produites par l'exploitation de son réseau et de son parc automobile et par ses activités administratives. Elle les détruit conformément aux lois et aux règlements en vigueur. Ces matières dangereuses sont soit retournées en inventaire ou aux fabricants, soit réutilisées dans le cours de nos activités, soit recyclées ou détruites de manière sécuritaire.

Un total de 1437 tonnes de matières résiduelles dangereuses ont été détournées des sites d'enfouissement en 2003.

Matières recyclées / produits	Quantité* (tonnes)
Batteries inversables	143,5
Substances appauvrissant la couche d'ozone	1,6
Batteries, produits absorbants, contenants vides	35,9
Tubes fluorescents	10,6
Batteries au plomb	960
Pneus	99
Batteries de véhicules	49,3
Huiles usées	108,5
Filtres à huile usagés	19,1
Solvants pour le nettoyage de pièces automobiles	4,3
Antigel	5
Total	1 437

*Services sur fil et sans fil et Bell Nordiq

Visée : Assurer le maintien des programmes en cours en 2004 et continuer de donner aux employés de la formation en matière d'environnement portant sur la gestion des matières résiduelles dangereuses.

DONNÉES DE 2003 (SUITE)

► **Matières non dangereuses:** L'engagement de Bell Canada à promouvoir et à appuyer des initiatives rentables en matière d'utilisation des ressources et de réduction des déchets se reflète dans ses nombreux programmes de gestion des matières résiduelles non dangereuses. Ces programmes sont conformes aux objectifs établis par les gouvernements et ils visent à promouvoir les principes de réduction, de réutilisation et de recyclage. Voici quelques exemples de nos démarches :

- Nous avons utilisé 11 998 cartouches d'encre remises à neuf, au lieu de cartouches neuves, dans nos photocopieuses.
- Nous avons réparé et réutilisé 21 195 palettes de bois et 1 895 terminaux aériens et boîtiers d'épissures.
- Les ordinateurs personnels, les imprimantes, les photocopieuses et les télécopieurs ont été soit réparés, soit recyclés par les fournisseurs.
- 29 800 anciens téléphones cellulaires ont été recueillis à des fins de réparation ou de recyclage dans le cadre du programme Recycler, réutiliser, recomposer.
- Plus de 6443 tonnes de matières résiduelles non dangereuses ont été détournées des sites d'enfouissement et recyclées en 2003.

Matières recyclées / produits	Quantité* (tonnes)
Papier, carton et contenants de plastique, de verre et d'aluminium	831
Câbles et autres équipements de réseaux de télécommunications	5 060
Appareils téléphoniques et appareils cellulaires	49
Poteaux	503
Total	6 443

*Services sur fil et sans fil et Bell Nordiq

Visée : Continuer d'appliquer les méthodes de collecte actuelles et accroître le taux de diversion grâce à l'intensification des initiatives de formation.

INFRASTRUCTURE

► **Exploitation du réseau:** Bell Canada intègre volontairement les évaluations environnementales à ses pratiques et méthodes d'exploitation touchant la planification, la construction, l'entretien et le démantèlement du réseau. Nous prenons également des mesures de protection particulières dans les milieux naturels fragiles, sur les terres fédérales, dans les parcs provinciaux et dans les réserves autochtones.

En plus de faire les évaluations environnementales exigées par les autorités, Bell prend d'autres mesures afin d'améliorer l'apparence des rues dans les collectivités et d'atténuer l'effet visuel de ses tours et de son équipement de communication. Nous avons continué de collaborer avec le gouvernement du Québec dans le cadre d'un programme d'enfouissement des câbles dans des sites à vocation touristique, culturelle ou patrimoniale. Deux projets ont été menés à terme l'an dernier.

Un guide de protection de l'environnement a été produit à l'intention de notre groupe de communications sans fil. Ce groupe utilisera le guide pour concevoir, construire et entretenir son réseau de tours et d'antennes de communications cellulaires.

Visée : Mieux faire connaître le guide de protection de l'environnement aux directeurs de projets du réseau sans fil et évaluer le niveau de développement et d'entretien du réseau de Bell West.

► **Biens immobiliers:** Bell Canada a exécuté 228 projets d'évaluation, de caractérisation et de décontamination de sites en 2003. L'entreprise a utilisé son réseau de télécommunications et des techniques de décontamination modernes pour assurer une surveillance efficace des activités de décontamination. Lorsque le taux de contamination d'un site particulier dépasse les limites applicables, Bell procède à la décontamination de la manière la plus efficace et rentable qui soit.

Les évaluations environnementales de sites permettent de constater la contamination du sol ou de la nappe d'eau souterraine lors de l'achat, de la location ou de la vente de biens immobiliers et d'évaluer si nos activités ont pu contribuer à la contamination d'un site.

Visée: Poursuivre les évaluations environnementales de sites et les travaux de décontamination.

► **Équipements pétroliers:** Bell Canada exploite maintenant 1305 réservoirs de produits pétroliers. Nous avons réduit de 231 le nombre total des réservoirs depuis 1992 et nous comptons maintenant 73 % de réservoirs hors terre. Bell a également remplacé tous les réservoirs souterrains en acier par des réservoirs en fibre de verre à paroi double résistant à la corrosion et munis de systèmes de surveillance et d'alerte modernes qui nous permettent d'intervenir rapidement en cas de fuite.

Nous assurons également une surveillance active de nos équipements pétroliers. En 2003, Bell Canada a installé des conduites souples dans 61 réservoirs souterrains, ainsi que des dispositifs de protection automatique contre les débordements et de confinement des déversements dans douze réservoirs souterrains ayant une capacité de plus de 10 000 litres.

Ces mesures de prévention réduisent les émissions de produits polluants dans l'environnement et les coûts élevés de décontamination qui s'ensuivent.

Visée: Poursuivre la modernisation des équipements pétroliers et la mise en œuvre du programme d'inspection approuvé par le gouvernement.

► **Pesticides:** Depuis 2002, avant même l'adoption de règlements en ce sens, Bell Canada a cessé d'utiliser des pesticides à des fins esthétiques dans ses propriétés. Nous avons pris d'autres moyens pour traiter la végétation. La gestion efficace des espaces verts situés dans nos propriétés à l'aide de méthodes écologiques contribue à la promotion de la biodiversité et à la conservation de l'eau et de l'énergie. Voici quelques exemples des activités accomplies en 2003 :

- Information des employés sur l'impact des pesticides et sur des solutions de rechange pour contrôler la végétation.
- Information du public et des voisins de propriétés de Bell Canada au sujet de la nouvelle politique de gestion de la végétation sans recourir aux pesticides.
- Mise en œuvre de nouvelles méthodes d'aménagement paysager à 22 autres sites.
- Définition des meilleures stratégies d'aménagement à long terme de 100 sites prioritaires.

Visée: Évaluer 20 autres propriétés, appliquer les nouvelles méthodes d'aménagement paysager dans 30 autres sites et donner aux fournisseurs externes qui exécutent des travaux sur nos propriétés de la formation sur les nouvelles méthodes écologiques.

La verdure au naturel

La décision de Bell Canada de prendre le virage vert et d'adopter une politique de gestion de la végétation a marqué la fin de l'utilisation de pesticides à des fins esthétiques. L'entreprise a établi un plan d'action qui devait apporter des avantages autant à l'interne qu'à l'externe.

Bell Canada d'appliquer volontairement des mesures de gestion écologique de ses espaces verts était certainement jugée avant-gardiste à cette époque, affirme Édith Smeesters, porte-parole de la coalition. Son engagement témoigne d'une évolution des attitudes à l'égard de l'environnement et de la volonté de recourir à de nouvelles méthodes d'entretien de la végétation. Nous savons que l'objectif peut être atteint de façon efficace et rentable. Il suffit de le vouloir et d'y consacrer les efforts nécessaires. »

Les efforts de Bell ne sont pas limités aux sites de l'entreprise. Consciente de l'importance de faire participer les employés à une grande cause, Bell Canada a fait connaître les méthodes d'entretien écologique des pelouses à tous ses employés. De plus, notre équipe des Services environnementaux a produit en 2003 une page Web renfermant des conseils et des suggestions sur le remplacement des pesticides par des produits plus naturels et plus écologiques pour l'entretien des pelouses et des jardins. Le site Web comprenait un programme en douze points pour l'entretien des pelouses à l'aide de produits organiques, des informations sur les pesticides, une foire aux questions sur les solutions de rechange et des liens vers d'autres sites utiles. Un concours a permis aux employés qui avaient proposé les meilleures idées de gagner des prix.

« J'étais heureux de constater que Bell avait adopté une méthode proactive pour communiquer de l'information aux employés, ajoute Wayne Murdoch, un installateur de Bell qui a gagné un taille-bordure pour sa participation. Je crois que Bell, en tant que grande entreprise, se doit de s'intéresser aux grands enjeux sociaux, comme l'environnement, et de renseigner les gens. J'ai beaucoup appris dans le site Web de Bell et je profite maintenant de ces nouvelles connaissances. »

Bell s'est associée à la Coalition pour le remplacement des pesticides afin d'appliquer des mesures de gestion écologique de l'environnement, comme l'utilisation de produits organiques pour l'entretien des pelouses, de nouvelles méthodes d'aménagement paysager et le retour de certains sites à l'état naturel. « La décision de



DONNÉES DE 2003 (SUITE)

► **Le bruit:** Bell Canada a pris diverses mesures afin de réduire le bruit causé par ses activités. Nous avons adopté des normes relatives aux abris d'équipement réseau qui renferment des climatiseurs et entrepris une étude afin d'évaluer le bruit causé par les génératrices de secours utilisées pour assurer le service téléphonique pendant des pannes d'électricité.

Visée: Poursuivre les évaluations du bruit causé par les génératrices de secours et chercher des mesures de prévention.

► **Effluents de puits d'accès:** Bell Canada a pris diverses mesures afin de réduire la contamination par des eaux de ruissellement des routes et des sédiments qui peuvent s'infiltrer dans les quelque 65 000 puits d'accès que l'on trouve dans son territoire.

Depuis deux ans, Bell a installé 1125 nouveaux couvercles sans orifice sur des puits d'accès, afin de réduire la nécessité de recourir aux services spécialisés d'entreprises de pompage. Ces couvercles ont été installés sur de nouveaux puits d'accès et sur d'autres puits d'accès présentant des problèmes de contamination. Nous avons continué d'offrir de la formation aux employés sur les procédures de pompage destinées à prévenir le retour des contaminants dans les rues et les égouts municipaux.

Visée: Continuer d'installer de nouveaux couvercles sans orifice afin de réduire la quantité de contaminants qui s'infiltrent dans les puits d'accès.

INCIDENTS ENVIRONNEMENTAUX

Bell Canada a prévu des mesures rigoureuses pour gérer les incidents environnementaux et les signaler rapidement aux autorités compétentes. En 2003, les employés de Bell Canada et de ses filiales ont signalé 286 incidents tels que des fuites de substances appauvrissant la couche d'ozone, des déversements de produits pétroliers, ou des incendies. L'équipe des Services environnementaux a fait part des incidents aux autorités gouvernementales appropriées, et des mesures correctrices ont été mises en œuvre, au besoin.

Bell a pu réagir rapidement à des incidents imprévus, faire enquête sur les causes réelles des problèmes et appliquer des mécanismes de prévention appropriés. Nous avons reçu trois avis d'infraction, portant tous sur des questions administratives, mais aucune amende ou pénalité ne nous a été imposée.

Visée: En 2004, Bell Canada commencera à gérer les incidents environnementaux concernant Bell ExpressVu et BCE Nexia inc. Nous continuerons de former les employés sur les interventions efficaces en cas d'incident environnemental et de faire preuve de diligence dans la gestion des incidents signalés.

CONSERVATION DE L'ÉNERGIE

Bell Canada a pris de nombreuses mesures depuis dix ans afin de réduire sa consommation d'énergie. Voici quelques exemples d'activités exécutées en 2003 dans plus de 500 immeubles de l'entreprise :

- Modification des horaires de fonctionnement des ventilateurs et des dispositifs d'éclairage afin de tenir compte des profils réels d'occupation des immeubles.
- Optimisation de la programmation des commandes numériques de l'humidification, des températures de consigne et de l'apport d'air frais.
- Augmentation de l'épaisseur de la couche d'isolant lors de travaux de réfection de toitures.
- Remplacement de climatiseurs par des systèmes à eau réfrigérée.
- Installation de détecteurs afin d'interrompre le chauffage pendant l'ouverture des portes de garage.
- Remplacement de moteurs électriques utilisés dans les systèmes de ventilation de nos immeubles par des moteurs à grande efficacité.

L'ajout des données relatives aux immeubles de notre filiale de services sans fil, de Bell ExpressVu, de Bell Nordiq et de Bell West à notre base de données sur la conservation de l'énergie a fait augmenter de 8,4 % l'aire totale à climatiser ou à chauffer. Malgré cette hausse et grâce aux initiatives en matière de conservation de l'énergie, la consommation d'énergie de Bell Canada a augmenté de seulement 0,7 % en 2003, par rapport à 2002, et s'est établie à 820 millions de kWh.

Visée : Les initiatives en cours en 2004 dans le domaine de la conservation de l'énergie comprennent :

- l'utilisation accrue de tours de refroidissement et d'échangeurs de chaleur, au lieu de faire fonctionner l'équipement de réfrigération en hiver;
 - l'optimisation de la configuration de l'équipement de réfrigération, afin de tirer parti des possibilités des systèmes à eau réfrigérée;
 - l'utilisation de solutions à faible consommation d'énergie, comme des éoliennes et des panneaux solaires, à des endroits éloignés;
 - des vérifications de la consommation d'énergie, afin de déceler les occasions de conserver l'énergie.
-

De l'expérience pour affronter la vie et le marché du travail

Mathieu Lafrance a maintenant un nouvel objectif dans la vie. Pour la première fois, malgré son jeune âge, cet étudiant de 16 ans peut acquérir des compétences tout en participant à une bonne cause sociale, et ainsi se sentir valorisé.

« C'est mon premier véritable emploi, et j'ai enfin l'occasion d'apprendre quelque chose d'utile, précise Mathieu, qui espère trouver un emploi dans le domaine de l'agriculture. J'ai aimé le travail en équipe, car nous avons tous l'occasion de participer à l'exécution du travail. »

Les aider à se préparer à affronter la vie

Avant de former ce partenariat avec le CFER, Bell envoyait toutes les matières provenant de l'exploitation du réseau à une entreprise de recyclage établie à Barrie, en Ontario. Le programme du CFER permet à une centaine d'étudiants de recueillir et de trier les matières provenant de 14 centres de travail du Québec. Le carton, le plastique, l'acier et l'aluminium sont recyclés sur place. Les câbles sont mis en ballots avant d'être envoyés à Barrie, à des fins de recyclage. Le travail des étudiants du CFER nous a permis de réduire nos coûts globaux de transport.

La formation reçue par les étudiants du CFER porte en grande partie sur le tri des matières et sur la façon de reconnaître leur valeur marchande. « Avec cette formation, les jeunes peuvent acquérir de bonnes habitudes de travail, comme savoir s'organiser et être ponctuels, apprendre à être productifs et respecter leurs collègues. Ils peuvent apprécier l'importance du travail en équipe et du travail bien fait », ajoute Normand Maurice, le directeur du programme. Le CFER offre aux jeunes qui ne peuvent pas suivre un programme de formation scolaire ordinaire des occasions d'apprentissage qu'ils auraient de la difficulté à trouver par d'autres moyens. Il importe surtout de se rappeler, de préciser Normand, que notre société a vraiment besoin d'employés manuels. « Le CFER offre à ces jeunes l'occasion de s'améliorer, d'être fiers de leur travail et de faire œuvre utile. Nous les aidons à se préparer à affronter la vie. »

La cause, c'est le partenariat de trois ans formé par Bell Canada et le Centre de formation en entreprise et récupération (CFER), un réseau d'écoles spécialisées du Québec qui offrent une formation professionnelle en recyclage à des jeunes ayant des troubles d'apprentissage.

Mathieu Lafrance, 16 ans, acquiert des compétences manuelles utiles et de bonnes habitudes de travail au Centre de formation en entreprise et récupération, une initiative qui assure un bon équilibre entre les objectifs environnementaux, sociaux et économiques de Bell.



L'INITIATIVE GLOBAL E-SUSTAINABILITY

Bell Canada est membre de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI), qui rassemble un certain nombre des plus grandes entreprises du domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle a pour objectif principal d'offrir une tribune mondiale et ouverte pour la communication et la promotion active de solutions de TIC qui appuient le développement économique et social, et un environnement durable.

En plus de gérer leurs activités dans une perspective de développement durable, les membres prennent l'initiative de proposer aux particuliers, aux entreprises et aux institutions des solutions à long terme qui permettent d'équilibrer divers objectifs environnementaux, économiques et sociaux.

En 2003, la GeSI a formé le groupe de travail sur la gestion de l'environnement. Présidé par le chef divisionnaire des Services environnementaux de Bell Canada, ce groupe concevra ou améliorera des instruments d'information, des pratiques de gestion, des processus ou des systèmes qui permettront à chaque entreprise participante et à ses services d'approvisionnement de gérer efficacement les questions touchant la responsabilité sociale de l'entreprise.

Visée : En 2004, le groupe de travail sur la gestion de l'approvisionnement de la GeSI parrainera un projet visant à produire un questionnaire sur les meilleures pratiques en matière de responsabilité sociale à l'intention des fournisseurs. Ce questionnaire constituera un outil d'évaluation utile pour toutes les entreprises qui s'intéressent au développement durable.

INDUSTRIE NORD-AMÉRICAINNE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Bell Canada collabore depuis de nombreuses années avec d'autres entreprises de télécommunications d'Amérique du Nord afin d'échanger de l'information sur nos politiques et procédures respectives en matière d'environnement. Afin de donner suite à des intérêts communs, Bell et d'autres compagnies de téléphone ont produit et entériné, en 1999, la charte environnementale de l'industrie nord-américaine des télécommunications.

En 2003, Bell Canada a continué d'appuyer la charte en veillant à en intégrer les principes à ses pratiques de gestion environnementale. De plus, à titre de membre du comité de la santé, de la sécurité et de l'environnement de la United States Telecom Association (USTA), Bell entend faire connaître les résultats de ses initiatives environnementales et proposer de nouvelles méthodes de protection de l'environnement à l'industrie.





Avoir l'œil ouvert sur la régie d'entreprise

Dans toute entreprise fiable, la confiance et l'intégrité sont les fruits directs de la régie d'entreprise. Notre façon de nous comporter aux plus hauts échelons dicte la norme qui s'applique à tous les employés de BCE et de Bell. Nous présentons des comptes rendus clairs et complets de nos activités et nous respectons en tous points les codes et les lignes directrices qui nous régissent.

DONNÉES DE 2003

- ▶ BCE a continué de mettre l'accent sur l'efficacité de la régie d'entreprise tout au long de l'année, ce qui lui a valu une note parfaite de la part de l'agence de cotation GovernanceMetrics International.
- ▶ Les membres des comités de vérification, de régie d'entreprise et des ressources en cadres, et de rémunération sont indépendants face à la gestion de l'entreprise.
- ▶ À l'exception du président et chef de la direction, les membres du conseil d'administration sont entièrement indépendants face à la gestion de l'entreprise.
- ▶ BCE respecte intégralement et dépasse dans certains cas les principes directeurs de la Bourse de Toronto (TSX) relatifs à la régie d'entreprise.
- ▶ BCE respecte toutes les règles applicables de la Securities and Exchange Commission (SEC) des États-Unis et de la Bourse de New York (NYSE), ainsi que certaines règles supplémentaires.
- ▶ Le comité de vérification a approuvé en février 2003 une politique révisée sur l'indépendance des vérificateurs qui comprend un processus destiné à :
 - déterminer si les services de vérification et les autres services fournis par les vérificateurs externes influent sur leur indépendance;
 - préciser les services que les vérificateurs externes peuvent fournir ou non;
 - approuver au préalable tous les services devant être fournis par les vérificateurs externes;
 - établir des lignes directrices relatives à l'embauche d'anciens employés des vérificateurs externes.

▶ Nous encourageons les administrateurs et les hauts dirigeants à détenir des actions de l'entreprise et nous avons établi des lignes directrices relatives au niveau de participation minimal. Les honoraires des administrateurs non cadres sont payables en unités d'actions différées jusqu'à ce que l'administrateur respecte les lignes directrices relatives au niveau de participation minimal. En ce qui concerne les administrateurs non cadres, nous avons porté le niveau de participation minimal de 3000 à 10 000 actions en 2003.

INITIATIVES DE 2003

- ▶ Nous avons commencé à passer en charges les options d'achat d'actions.
- ▶ Nous avons nommé un responsable de la vérification interne et de la gestion des risques relevant directement du président du comité de vérification.
- ▶ Au printemps de 2003, nous avons créé et mis sur pied une équipe de projet pour les contrôles internes, chargée de mettre en application les règlements de la SEC concernant le contrôle interne de l'information financière. Nous avons aussi nommé un vice-président, contrôles financiers, et retenu les services de conseillers externes pour assister la direction dans la mise en œuvre de ce projet.
- ▶ Nous avons adopté des chartes révisées des comités du conseil d'administration de BCE.
- ▶ Nous avons adopté un Code de conduite révisé, dont les lignes directrices en matière d'équipe recommandées pour notre président et chef de la direction, notre chef des affaires financières et d'autres directeurs des finances.
- ▶ Nous avons adopté une procédure de traitement des plaintes en matière de vérification et de comptabilité.
- ▶ Nous avons adopté des normes relatives à l'indépendance des administrateurs.

PRIX ET RÉCOMPENSES

- ▶ BCE a été classée au deuxième rang au chapitre de la responsabilité sociale, de la qualité des produits ou services et de la valeur à long terme des investissements lors du 9^e sondage annuel sur les *entreprises canadiennes les plus respectées* fait par Ipsos-Reid auprès des dirigeants d'entreprises du Canada.
- ▶ BCE est la seule entreprise canadienne qui a obtenu une note parfaite de 10 dans le cadre de l'*étude mondiale sur la régie d'entreprise* faite par l'agence de cotation et de recherche en régie d'entreprise *GovernanceMetrics International* (GMI). Les cotes de 2100 entreprises du monde entier ont été publiées en février 2004. BCE était du nombre des 22 entreprises seulement à avoir obtenu la note maximale.
- ▶ Bell Canada est membre du *Club du million de dollars* de Centraide/United Way.
- ▶ Le programme d'apprentissage électronique « Cliquer et apprendre » a reçu le *Prix d'excellence Brandon Hall*, ainsi que le *prix Illuminati en apprentissage électronique*, à titre de programme d'apprentissage le plus innovateur en Amérique du Nord.
- ▶ Émilie, le nouveau système de reconnaissance de la parole de Bell, a pour sa part obtenu deux *prix d'innovation dans le domaine de la reconnaissance de la parole*: le premier de Nuance V-World, et le second à la conférence SpechTEK organisée par la revue Speech Technology.
- ▶ Télésat, le plus ancien exploitant commercial de services de télécommunications par satellite du monde, a reçu le prestigieux Prix de l'exploitant régional de satellites 2004 décerné par Frost & Sullivan. Ce cabinet mondial d'experts-conseils spécialisés dans la croissance souligne le travail des principales sociétés dans le monde qui se démarquent par leur leadership, leur stratégie, leurs efforts en matière de développement et d'innovation.
- ▶ Le Conseil du recyclage de l'Ontario a remis à Bell Canada un *prix Argent pour ses résultats exceptionnels en matière de réduction des déchets*. Aujourd'hui, plus de 7871 tonnes de matières recyclables, comme le papier, le carton, des câbles, des appareils téléphoniques, des batteries et d'autres matières résiduelles dangereuses sont détournées chaque année des sites d'enfouissement.
- ▶ Bell Canada a reçu un *Prix d'excellence et de reconnaissance du Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines* (CERIU) pour son travail exceptionnel dans le domaine des infrastructures urbaines. Le prix souligne la collaboration des municipalités, de Bell et de ses partenaires dans la conception et l'installation d'infrastructures communes.

ADHÉSIONS

- ▶ Conseil canadien des chefs d'entreprise
- ▶ Institut C.D. Howe
- ▶ Institut canadien de recherches avancées
- ▶ Institut canadien de relations avec les investisseurs
- ▶ Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques
- ▶ Conference Board du Canada
- ▶ Dialogue mondial des entreprises sur le commerce électronique
- ▶ Conseil canadien des chefs d'entreprise
- ▶ GeSI – Global e-Sustainability Initiative
- ▶ USTA (United States Telecom Association – comité de la santé, de la sécurité et de l'environnement)
- ▶ POS (Processus d'options stratégiques) présidé par Environnement Canada
- ▶ Fondation québécoise en environnement



FSC 25 % minimum

Couverture imprimée sur du papier Domtar Plainfield certifié FSC, dont au moins 25 % de la fibre provient d'une forêt bien gérée et certifiée de façon indépendante par SmartWood selon les règles du Forest Stewardship Council. Le papier Domtar Plainfield FSC contient également 10 % de fibres recyclées postconsommation.



Intérieur imprimé sur du papier Rolland Enviro 100, fait à 100% de fibres recyclées postconsommation et blanchi par un procédé sans chlore.

Ce document a été imprimé par Integria, SW-COC-895.

FSC Trademark © 1996
Forest Stewardship Council A.C.

Design : www.ardoise.com



BCE Inc.

1000, rue de la Gauchetière Ouest
Bureau 3700
Montréal (Québec)
H3B 4Y7

www.bce.ca

Communications

courriel : bcecomms@bce.ca
tél: 1 888 932-6666
télec.: (514) 870-4385