

BCE

*UN SENS AIGU
DE L'ENGAGEMENT*



POINTS SAILLANTS DU RAPPORT 2005 SUR LA RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE DE
BELL CANADA ENTREPRISES



N° 1

*VISER
plus haut*

Viser plus haut

La communauté joue un rôle important

De plus en plus de recherches montrent que la créativité et l'innovation fleurissent quand des gens brillants et talentueux se côtoient tous les jours.

Autrement dit, la qualité de vie est meilleure là où les réseaux sociaux sont solides, où le niveau de confiance et de participation sociales est plus élevé. Dans les communautés tissées serrées, les quartiers sont plus sûrs – dans le monde réel et virtuel – pour ces grands curieux que sont nos enfants. Ils ont ainsi de meilleures chances de devenir les leaders de demain.

À plus grande échelle, des communautés fortes vont de pair avec l'essor économique. Surtout lorsqu'on sait que l'ingéniosité est le principal moteur – et la source incontestable – de tout avantage concurrentiel au sein de l'économie du savoir.

C'est pour toutes ces raisons que nous croyons, chez Bell Canada Entreprises, que les entreprises – en tant que citoyens d'une plus grande société – ont la responsabilité claire d'investir dans les communautés. De les aider à résoudre leurs problèmes et à s'adapter à un monde qui évolue à toute vitesse.



Priorité aux générations futures

Nous croyons que l'avenir de notre pays est déterminé aujourd'hui par les moyens que nous donnons à chaque enfant de réaliser son plein potentiel. C'est donc sur cela que nous axons nos investissements communautaires. Sur Jeunesse, J'écoute, qui a aidé des enfants dans le besoin dans 3 000 communautés canadiennes plus d'un million de fois l'année dernière. Sur la cybersécurité. Sur le succès du programme Pathways to Education, lancé à Regent Park, à Toronto, qui vise à encourager les enfants de quartiers défavorisés à poursuivre leurs études.

Nos investissements s'étendent au sport communautaire, qui donne de véritables leçons de vie. À des programmes révolutionnaires en matière de télémédecine. Et aux hôpitaux pour enfants de Montréal, Ottawa, Toronto, Edmonton, Calgary et Vancouver.

Et nous ne manquons jamais une occasion de réduire l'impact de nos activités sur l'air que nous respirons et l'eau que nous buvons. En diminuant les émissions de gaz à effet de serre engendrées par nos véhicules et dans le cadre de nos activités. En gérant un programme de recyclage de téléphones cellulaires qui permet de réduire les déchets et d'aider des refuges pour femmes.

Établir des objectifs plus élevés

Ce rapport fournit un aperçu de quelques-unes des centaines d'autres choses que nous faisons en tant qu'entreprise consciente de ses responsabilités sociales. En tant qu'employés de Bell, nous savons que nous devons mériter le droit de servir nos clients chaque jour. En tant que Canadiens, nous savons que nous devons contribuer à bâtir une société durable – sur le plan économique, social et environnemental. Ce n'est pas du luxe. C'est comme cela que nous devons travailler. Cela doit faire partie intégrante de la stratégie d'affaires de notre entreprise.

Nous nous fixons constamment des objectifs plus élevés, nous nous efforçons de nous améliorer – pas seulement d'être plus créatifs et plus productifs face à la concurrence qui s'intensifie, mais aussi en tant que citoyens, dans le sens le plus large.

C'est ce que nous faisons depuis plus de 125 ans. Relier les Canadiens entre eux et au reste du monde.

Une note parfaite

Tout part de la gouvernance. Une fois encore, en 2005, BCE est l'une des deux seules entreprises canadiennes à avoir obtenu la note parfaite de 10 dans le cadre d'une étude internationale portant sur la gouvernance d'entreprise. Pourquoi ? D'une part, grâce à un contrôle plus rigoureux de notre information financière conformément à la loi Sarbanes-Oxley. Et d'autre part, grâce à l'adoption volontaire d'un scrutin majoritaire pour les actionnaires.

De cette discipline est née une stratégie d'affaires axée sur le client. Visant à améliorer son expérience. À étendre la portée de nouveaux réseaux large bande puissants. À offrir des services de la prochaine génération afin de simplifier et d'enrichir la vie des clients. Et de les aider à rendre leur entreprise plus productive, plus concurrentielle.

Nous investissons beaucoup dans des initiatives qui non seulement profitent à nos clients, mais qui ont aussi d'importantes retombées économiques. Par exemple, dans le cadre de notre partenariat avec les Jeux d'hiver de 2010 à Vancouver, nous bâtissons une infrastructure de pointe et créons des emplois en Colombie-Britannique. Le réseau Alberta SuperNet met la puissance de l'accès large bande à la portée des communautés de la province. Notre réseau EV-DO révolutionnaire et notre coentreprise Inukshuk permettent à des millions de Canadiens d'accéder à des applications sans fil.

Les gens aussi jouent un rôle important

Par-dessus tout, nous sommes à l'écoute. De la communauté dans son ensemble, des partenaires, de chaque client et de chaque employé. Pas seulement de ce qu'ils veulent, mais aussi de ce qui est important pour eux.

Ensuite, nous agissons. Nous en faisons une responsabilité personnelle. Prenez l'exemple de Sara Korzeniewski, conseillère au service à la clientèle.

Elle a répondu un jour à un appel du lieutenant-colonel Sandy Robertson. Son unité des Forces canadiennes était sur le point d'être déployée en Afghanistan, et il tenait à ce que sa mère obtienne le service téléphonique dont elle avait besoin avant son départ.

Sara n'a pas seulement écouté sa requête, elle a compris son importance. Elle a fait des pieds et des mains pour s'assurer que la commande soit exécutée. Pour la remercier, Sandy Robertson a changé le nom de sa patrouille de *Charlie Un* à *Sara Un*.

La responsabilité sociale en pleine action. Dans le quotidien de Sara. Dans l'ADN de notre entreprise et de ses employés. Ce rapport raconte quelques-unes de leurs histoires.



MICHAEL J. SABIA
Président et chef de la direction
BCE Inc.



N° 2

*FAIRE PROGRESSER
l'économie de façon responsable*

NOTRE RESPONSABILITÉ : faire en sorte que nos activités aient des retombées économiques positives sur nos partenaires en investissant dans l'innovation et l'infrastructure.



Ça change tout : quatre avantages des services à large bande pour les Canadiens

L'autobus-santé exploité par le Centre de santé Sherbourne de Toronto n'a pris aucun passager en 2005. Il a toutefois desservi plus de 19 000 personnes, dans des refuges et des centres de jour pour sans-abri, afin d'offrir des services de santé à des citoyens parmi les

plus vulnérables de notre société. La mise en circulation d'un second autobus-santé et la participation de plus de 50 infirmiers et infirmières bénévoles aideront le Centre de santé à améliorer ses services, grâce à la nouvelle technologie de communications sans fil à large bande EV-DO de Bell.

Avec le réseau EV-DO (Évolution, données optimisées), le premier réseau sans fil canadien de troisième génération pour la transmission de données, les infirmiers et les infirmières pourront envoyer et recevoir des fiches médicales, en plus d'économiser de l'espace, grâce à l'élimination des dossiers imprimés dans les autobus déjà fort encombrés.

Le réseau EV-DO est essentiellement un service large bande prêt à l'emploi. Il montre bien qu'investir dans les infrastructures, c'est aussi investir dans le mieux-être physique, social et économique des Canadiens.

Bell offre des services à large bande, comme la vidéo en continu, à quelque 4,3 millions de ménages dans le corridor Québec-Windsor. Nous continuons également de proposer de nouveaux services. Ainsi, en 2005, nous avons :

- établi des services à large bande dans 1 672 quartiers de plus ;
- commencé des essais de la technologie Wi-MAX à Madoc, en Ontario. Cette technologie de communications sans fil permet d'offrir des services à large bande sans fil dans des régions rurales faiblement peuplées, ainsi que dans des milieux urbains densément peuplés ;
- conclu l'alliance Inukshuk avec Rogers Communications, afin de bâtir et de gérer conjointement un réseau sans fil national à large bande. En moins de six mois, soit en avril 2006, nous avons lancé la première phase de ce réseau dans 20 villes canadiennes, afin d'offrir aux clients l'accès sans fil à Internet et des services de transmission de données sécuritaires. D'ici la fin de 2008, le réseau Inukshuk desservira les deux tiers de la population canadienne, y compris une centaine de communautés rurales éloignées et non desservies ;
- conclu un partenariat avec Nortel Networks à Chapleau, en Ontario, afin d'étudier de quelle façon les services à large bande peuvent stimuler l'activité économique et sociale dans les communautés éloignées.

INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT

Investissements dans l'innovation commerciale

RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT
(BCE – valeur consolidée, en millions \$)

2003	1 565
2004	1 776
2005	1 755

La plupart de nos innovations donnent naissance à de véritables produits et services qui aident nos clients à se brancher de nouvelles et meilleures façons. Dans le marché très concurrentiel où nous évoluons, la viabilité de BCE dépend en partie de sa capacité de garder ses clients à l'avant-garde de la technologie. Les investissements en recherche et développement ont fait naître des solutions comme la Téléphonie numérique de Bell, EV-DO, Wi-MAX, IPTV, FTTN, Émilie, la facturation électronique et des fonctions de sécurité.

OBJECTIF : Maintenir le niveau d'investissements en innovation commerciale et en recherche et développement.

Accessibilité du service large bande

NOMBRE DE CONNEXIONS HAUTE VITESSE D'ACCÈS À INTERNET (en milliers)

2003	1 458
2004	1 808
2005	2 195



SuperNet tient ses promesses

La puissance des services à large bande pour favoriser la prospérité est maintenant bien établie. Avec la mise en œuvre du réseau SuperNet partout en Alberta, nous pouvons montrer que même une région relativement prospère peut tirer parti d'un des réseaux à large bande les plus perfectionnés au monde.

Construit et exploité par Bell, le réseau SuperNet de l'Alberta, avec ses 12 000 kilomètres de fibres optiques et sa technologie sans fil, dessert 86 % de la population de la province. Il relie 4 200 bureaux du gouvernement, hôpitaux, cliniques médicales, bibliothèques et écoles de 429 communautés.

« Comme nous utilisions des accès commutés à Internet auparavant, nous voici aujourd'hui dans un nouvel univers, précise Terrie-Lynn Rosa, de la bibliothèque municipale de Radway, près d'Edmonton. Nous sommes étonnés de pouvoir naviguer, lire notre courrier électronique et commander des livres si vite sur Internet. Nos clients ont vite fait de trouver ce qu'ils cherchent ! »

Certes, l'amélioration des services publics favorisera le développement social et économique. Toutefois, le réseau SuperNet pourrait apporter davantage encore aux points d'accès des fournisseurs locaux de services Internet. En effet, les citoyens et les entreprises des communautés éloignées de l'Alberta auront enfin accès à la vidéoconférence et à des services qui amélioreront l'enseignement et les soins médicaux et qui favoriseront le commerce mondial.

Bell exploite le réseau de base SuperNet dans 27 communautés de l'Alberta. D'autres fournisseurs gèrent les réseaux étendus qui desservent les 402 autres communautés rurales.

L'investissement de Bell dans les Jeux d'hiver de 2010 laissera une marque indélébile

Au moment même où Vancouver obtenait le droit d'accueillir les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, Bell Canada commençait à préparer sa propre soumission afin de devenir Grand partenaire national. Bell a reçu le feu vert en 2004, grâce à ses compétences techniques inégalées (notre équipe avait participé à plus d'opérations de diffusion de Jeux olympiques que n'importe quel autre fournisseur canadien) et à des engagements financiers qui favoriseront le développement économique, social et culturel de la Colombie-Britannique longtemps après la fin des Jeux olympiques.

Les engagements de Bell comprennent une contribution en nature de 60 millions \$ pour la fourniture des services sans fil et de connectivité nécessaires pour organiser et diffuser les Jeux de 2010. Notre solution « entièrement IP » réduit l'infrastructure nécessaire pour offrir les services pendant les Jeux. Un seul câble suffit pour tous les services – voix, données et Internet –, une réalisation qui montrera le savoir-faire des Canadiens au monde entier. De plus, une grande partie de cette infrastructure restera en place après les Jeux afin de profiter aux citoyens et aux entreprises de la province.

Nous avons également prévu des contributions en espèces et en nature de 45 millions \$ afin d'appuyer des sports, des athlètes et des communautés locales et des Premières nations. Ainsi, l'an dernier, nous avons pris les engagements suivants :

- 2 millions \$ pour revitaliser la partie est du centre-ville de Vancouver, de concert avec la Ville de Vancouver, la Building Opportunities With Business Inner City Society et d'autres organisations.
- 3 millions \$ pour la construction du Centre culturel Squamish Lil'wat, à Whistler.
- 1 million \$ pour financer l'organisme 2010 Legacies Now, qui s'efforce de faire connaître les avantages et retombées économiques des Jeux olympiques pour les communautés de la Colombie-Britannique.
- 15 millions \$ pour le programme national À nous le podium, qui vise à aider le Canada à remporter le plus grand nombre de médailles aux Jeux d'hiver de 2010 à Vancouver et à se classer parmi les trois premiers pays aux Jeux paralympiques de 2010.

Bell investit également pour que les Jeux d'hiver de Vancouver soient parmi les plus « propres » de l'histoire et laissent un souvenir positif et durable. Notre « stratégie de développement durable de la technologie des Jeux olympiques » nous oblige à respecter des principes : utiliser l'infrastructure existante dans toute la mesure du possible et réduire l'impact environnemental des nouvelles installations. Cette stratégie comprend des lignes directrices touchant l'achat de biens et services, ainsi que le recyclage et la réutilisation de diverses matières.

Clara Hughes, cinq fois médaillée olympique et médaillée d'or aux Jeux d'hiver de 2006 à Turin. L'engagement de 200 millions \$ de Bell Canada comprend le soutien d'athlètes canadiens comme Clara et des investissements dans les technologies et les communautés.





N° 3

RÉDUIRE

notre impact sur l'environnement

NOTRE RESPONSABILITÉ : tout faire pour léguer un monde plus propre à la prochaine génération.

INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT

Émissions de gaz à effet de serre

(Bell Canada, excluant Aliant)
Intensité* : tonnes de CO₂e/M\$ de produits d'exploitation

2003	17,1
2004	16,9
2005	16,7

*L'intensité se définit par la quantité de gaz à effet de serre émis afin de fournir des services de télécommunications, selon les produits d'exploitation.

OBJECTIF : Réduire l'intensité des émissions de gaz à effet de serre de 15 % d'ici 2012.

Taux de diversion des sites d'enfouissement

(Bell Canada, excluant Aliant)

2003	68 %
2004	70 %
2005	67 %

OBJECTIF : Accroître le taux global de récupération des déchets de 5 % d'ici 2008.

Récupération des produits

(Bell Canada, excluant Aliant)
Nombre de téléphones cellulaires récupérés pour être réutilisés ou recyclés

2003	31 800
2004	52 700
2005	62 500

OBJECTIF : Augmenter de 50 % le taux de récupération des téléphones cellulaires d'ici 2007.

Réduire les gaz à effet de serre

Le changement climatique n'est pas seulement l'affaire des automobilistes ou des grands pollueurs industriels, mais bien un problème qui nous concerne tous et auquel nous pouvons nous attaquer en acceptant notre part de responsabilité et en modifiant nos comportements.

C'est ce qui a amené Bell à lancer le programme d'actions personnelles *Kyoto au quotidien*, qui prévoit 23 mesures permettant de réduire, chaque jour, les effets du réchauffement de la planète.

Les employés qui acceptent de participer à ce programme – tout à fait volontairement – consignent par écrit leur engagement personnel à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre d'une tonne durant l'année en modifiant leurs comportements – en ayant par exemple davantage recours à la téléconférence afin de réduire les déplacements. En 2005, nos employés ont participé à près de 300 000 conférences téléphoniques qui ont réduit de 205 219 tonnes métriques, selon nos estimations, les émissions de gaz à effet de serre (CO₂e) l'an dernier – soit 71 % de l'ensemble des gaz à effet de serre émis par Bell l'année dernière.

Il s'agit là d'une des nombreuses solutions de communications proposées par Bell pour réduire les déplacements et ainsi contribuer à ralentir le changement climatique. Nous continuons de préconiser des technologies durables auprès de tous nos clients et nous faisons partie du groupe de travail international sur le changement climatique de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI). De plus, en 2006, Bell a mis en place une nouvelle politique qui vise à atteindre un objectif clé : réduire nos propres émissions de gaz à effet de serre de 15 % d'ici 2012.

Ce sont de bonnes nouvelles pour Sophie Bergeron, administratrice de contrats chez Bell Distribution inc., qui a fait du réchauffement de la planète une affaire personnelle. Dans le cadre du programme *Kyoto au quotidien*, Sophie a remplacé les ustensiles et la vaisselle jetables par des ustensiles et de la vaisselle véritables pendant ses repas. Elle a aussi commencé à éteindre son ordinateur, les lumières et sa radio à la fin de la journée. « À la longue, tous ces petits efforts s'additionnent. J'ai jugé important de faire ma part », explique Sophie, dont la passion pour l'environnement l'a même amenée à choisir une voiture qui consomme moins.



Sophie Bergeron fait partie des centaines d'employés de Bell qui contribuent à ralentir le réchauffement climatique en modifiant leurs comportements dans le cadre du programme *Kyoto au quotidien*.



Denis Bordeleau, directeur – technologies chez Bell et responsable de l'introduction de la borne abri de lampadaire, véritable innovation en matière de respect de l'environnement, qui contient, dans une unité intégrée, les fils et les câbles d'un certain nombre de services publics.

Rester en terrain connu

Nous avons tous cette image à l'esprit : des enfilades de poteaux de services publics reliés par les fils et les câbles dont nous avons besoin pour communiquer, chauffer nos maisons, faire fonctionner des appareils domestiques et éclairer nos rues. Ils n'étaient pas très jolis, mais ces poteaux étaient indispensables... jusqu'à récemment.

Bell fait l'essai d'une solution originale à cette pollution visuelle et environnementale. La nouvelle borne abri de lampadaire ressemble à un socle de lampadaire ordinaire, mais elle comporte une véritable innovation : elle contient les fils et les câbles des services

publics et de l'éclairage des voies publiques et tous les autres câbles auparavant suspendus, afin de faciliter l'installation et l'entretien.

Le concept est simple : les services publics d'électricité, de téléphonie et de câblodistribution mettent leurs ressources en commun dans les nouveaux quartiers résidentiels afin d'enfouir leurs infrastructures. Même les branchements d'alimentation principale des maisons sont compris dans ces bornes abris.

« Comme nous creusons moins, il y a moins de perturbation du sol et moins d'effets sur la végétation et les petits animaux, précise Denis Bordeleau, directeur – technologies à Bell. Nous avons fortement réduit l'impact visuel sur le paysage, ainsi que les coûts de construction et d'entretien des infrastructures. »

De fait, les bornes abris de lampadaires peuvent coûter jusqu'à 50 % de moins que les installations traditionnelles.

Bell est l'une des premières entreprises de communications au monde qui utilise ces bornes abris de lampadaire conçues en partenariat avec le Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines, les gouvernements et l'industrie. Les entreprises de services publics ont toujours accès à leurs infrastructures enfouies et installées dans les bornes abris, et les lampadaires appartiennent aux municipalités.

Installées seulement au Québec, à ce jour, ces bornes abris constituent une idée novatrice qui aura tôt fait de s'étendre partout au pays.

BikeShare : en selle !

Les Torontois disposent maintenant d'un moyen de transport encore plus efficace. Ils n'ont qu'à enfourcher une bicyclette jaune vif et à pédaler !

Les 1 500 membres du programme BikeShare peuvent emprunter un vélo pour garder la forme ou pour faire leur part pour l'environnement. Ils peuvent également recourir aux technologies de Bell pour valoriser leur participation au programme, grâce aux fonctions d'inscription en ligne, de paiement électronique et de renouvellement de l'adhésion au programme. Ce programme est l'un des nombreux bénéficiaires du Fonds de développement économique communautaire de Bell.



RECYCLER POUR UNE BONNE CAUSE

L'an dernier, notre programme *Recycler, réutiliser, recomposer* a permis de détourner des sites d'enfouissement quelque 60 000 téléphones cellulaires encore en état de fonctionner. Certains appareils ont été confiés à des femmes qui essaient d'échapper à des milieux violents. Depuis deux ans, nous avons :

- remis 1 779 téléphones à plus de 130 refuges pour femmes ;
- aidé les femmes qui quittent ces refuges en leur remettant près de 3 500 téléphones comprenant des appels locaux illimités, le service Afficheur et l'accès au service 9-1-1.



N° 4

RENFORCER
les liens dans la communauté



Investir dans la santé des enfants et des jeunes

L'amélioration des soins de santé prodigués aux jeunes est gage d'un meilleur avenir pour tous. Mieux encore, aider un enfant malade à guérir est un acte de compassion qui comporte sa propre récompense.

Les investissements de Bell Canada dans les services de santé destinés aux enfants

et aux jeunes constituent l'une de nos grandes priorités. En 2005, nous avons d'ailleurs consacré plus de 20 millions \$ au soutien de projets novateurs partout au Canada.

Ainsi, nous verserons 10 millions \$, sur dix ans, à un projet conjoint du Centre hospitalier de l'Université de Montréal et du Centre universitaire de santé McGill, à Montréal. Ces établissements utiliseront ces fonds pour établir le Centre de télésanté pour les jeunes, qui permettra aux plus petites communautés du Québec de profiter de l'expertise des spécialistes de la métropole. Toujours à Montréal, dans le cadre d'un partenariat de huit ans d'une valeur de 1 million \$ formé avec l'Hôpital Sainte-Justine, nous participerons à la mise en œuvre d'un programme de télémédecine à domicile par Internet. Ce programme facilitera les suivis médicaux et favorisera l'amélioration de la qualité de vie des patients et de leurs parents, et ce, partout dans la province.

À Toronto, l'engagement de 10 millions \$ sur cinq ans pris par Bell à l'égard du Hospital for Sick Children assurera le financement de besoins hautement prioritaires du service des urgences, qui traite plus de 50 000 enfants et jeunes chaque année. Cet engagement comprend 5 millions \$ amassés dans le cadre du Tournoi de golf annuel des célébrités de Bell et du Gala annuel des célébrités de Bell.

Nous avons également pris d'autres engagements :

- Hôpital Stollery pour enfants, à Edmonton : équipement de pointe permettant d'améliorer la chirurgie cérébrale pédiatrique.
- Hôpital de North Bay et du district : système de chirurgie des sinus guidée par l'image, qui permettra de pratiquer des interventions à distance dans des communautés voisines.
- Hôpital pour enfants de l'Alberta : système de télémédecine par vidéophone desservant l'équipe des soins palliatifs pédiatriques et la pouponnière de soins spéciaux.
- Hôpital pour enfants de Winnipeg : équipement de chirurgie non effractive.
- Association canadienne des centres de santé pédiatriques : lancement d'une initiative de recherche nationale afin d'améliorer les soins prodigués aux enfants atteints de maladies chroniques ou ayant besoin de soins complexes.
- Programme de dépistage auditif pour les enfants et services d'audiologie de l'Hôpital régional de Windsor, y compris une cabine insonorisée pour les examens d'enfants d'âge préscolaire.

Une jeune cliente de la clinique Bloorview Kids Rehab utilise un appareil AAC pour communiquer avec ses amis, participer à des activités scolaires, apprendre et s'épanouir. L'appui de Bell permet de mieux comprendre les défis en matière d'accès aux télécommunications que connaît ce groupe aux besoins particuliers.

Une nouvelle « voix » pour la clinique Bloorview

Par notre soutien à la clinique Bloorview Kids Rehab de Toronto, nous aidons les enfants handicapés à être davantage connectés à leur monde.

Le don de 150 000 \$ de Bell a aidé le plus important hôpital de réadaptation d'enfants au Canada à explorer les besoins en télécommunications des enfants incapables de parler et qui utilisent des solutions de la société Augmentative and Alternative Communication (AAC), comme des dispositifs de génération de la parole. Il s'agit d'une première étape importante pour donner accès aux télécommunications aux utilisateurs de tels appareils. Un accès essentiel pour leur qualité de vie.

Il suffit de poser la question à Kevin Hall, 21 ans, de Newmarket, en Ontario, atteint de spina-bifida congénital et incapable de parler. « J'ai obtenu mon premier dispositif à l'âge de deux ans. J'ai commencé l'université cette année et je veux devenir journaliste sportif. Je n'aurais pas pu me rendre aussi loin ni avoir de tels rêves sans cette technologie. Je suis si heureux que Bell cherche à aider des jeunes comme moi. »

Motivés par les résultats des recherches préliminaires, nous avons organisé au début de 2006 un groupe de discussion sur les appareils AAC afin d'approfondir notre compréhension des obstacles à l'information rencontrés par ces utilisateurs et par leurs familles. Tout cela pour donner une voix aux clients qui ont des besoins particuliers.



INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT

Dons et commandites
communautaires

(Bell Canada, excluant Aliant (en millions \$))

2003	15,9
2004	18,1
2005	23,3

OBJECTIF : Augmenter les dons d'entreprise de 25 % entre 2005 et 2008.

CYBERAIDE.CA

Nous appuyons cyberaide.ca, un site Web national qui dénonce l'exploitation sexuelle des enfants en ligne au Canada. Le portail fournit aussi de l'information pour aider les Canadiens à assurer la sécurité de leurs enfants sur Internet et il facilite les enquêtes sur les contrevenants et les poursuites judiciaires. Jusqu'à présent, ce site a permis :

17 arrestations et la
fermeture de plus de
950 sites Web

JEUNESSE, J'ÉCOUTE

a aidé des jeunes plus d'un million de fois en 2005. De jeunes Canadiens ont communiqué avec le service pour discuter de leurs problèmes sur tous les sujets imaginables, depuis la sexualité, l'abus d'alcool ou de drogues, jusqu'aux relations personnelles et au suicide. Plus de 20 000 Canadiens d'un océan à l'autre ont par ailleurs enfilé leurs chaussures de marche pour l'événement La Marche Bell pour les jeunes en 2005 et de nouveau en 2006, recueillant plus de 4,8 millions \$ pour Jeunesse, J'écoute.

Les objectifs gagnants des sports
communautaires

Lorsque de jeunes Canadiens pratiquent un sport, nous sommes tous gagnants. Des corps sains et des communautés fortes se bâtissent sur l'esprit sportif, la collaboration et la persévérance. Le Fonds pour les sports communautaires Bell, fondé en janvier 2005, contribue déjà à faire en sorte que de plus en plus de jeunes Canadiens se retrouvent dans des arénas et sur des terrains de jeu plutôt que dans la rue.

Le Fonds de 1 million \$, administré par la Fondation Sport pur, profite aux programmes de hockey et de soccer pour jeunes partout au pays. Au cours de la dernière année, nous avons reçu plus de 1 400 demandes de financement et nous avons distribué des subventions de 25 000 \$ et 5 000 \$ à 152 communautés du Québec, de l'Ontario, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

L'une des candidatures retenues a été celle de l'Organisation des services aux immigrants d'Ottawa, qui a mis sur pied un programme de concert avec la Somali Youth Soccer Association. Ensemble, elles utilisent la subvention à bon escient, louant des gymnases pour le soccer intérieur en hiver et des terrains extérieurs en été.

Entre-temps, ailleurs au pays :

- La Strathcona Community Association de Vancouver s'est associée à une école primaire d'un secteur défavorisé pour créer des programmes de soccer à l'année longue, permettant aux jeunes du quartier de donner un sens à leur vie et d'apprendre des valeurs importantes, comme le travail d'équipe et l'esprit sportif – tout en s'amusant !
- À Vulcan, en Alberta, le conseil des loisirs de l'endroit consacre la subvention reçue du Fonds pour les sports communautaires Bell à l'aménagement d'un nouveau terrain de soccer et à l'établissement de programmes de formation pour entraîneurs et arbitres.
- À Killaloe, en Ontario, un groupe communautaire a muni son aréna d'un plancher de béton afin de prolonger la saison et de fournir un endroit où jouer au hockey-balle l'été. Une partie de la subvention servira aussi à l'acquisition d'une réserve d'équipement de hockey à la disposition des jeunes de l'endroit.
- À Montréal, l'Association des Braves organise des programmes de hockey et de soccer pour environ 1 200 jeunes d'un quartier multiculturel. Elle utilise sa subvention pour acheter de l'équipement neuf, des articles de sécurité, des trousseaux de premiers soins et des uniformes. L'Association offre aussi une formation à des bénévoles et paie les coûts de participation pour les familles défavorisées.



L'an dernier, le Fonds pour les sports communautaires Bell a contribué à donner le sourire à de nombreux enfants des communautés locales en finançant des groupes de sport organisés.



Les bénévoles de Bell sont fiers des nombreuses causes qu'ils soutiennent. C'est le cas de Pierre Héту, qui fournit généreusement de son temps à la patrouille canadienne de ski. En 2005, les bénévoles de Bell ont consacré plus de 318 000 heures de leur temps à des organismes de charité – un travail évalué à plus de 5 millions \$ pour les organismes qu'ils servent.

rétabli, et de reconnaître la part que vous avez jouée dans les efforts pour le secourir, dit Pierre. Avec le bénévolat, vous récupérez dix fois l'énergie investie. »

C'est pourquoi des Canadiens continuent de donner généreusement de leur temps à une grande diversité de causes. Les employés de Bell ne font pas exception. Et l'entreprise les soutient par l'entremise du Programme de dons des employés qui, l'an dernier, a versé 2,1 millions \$ de subventions aux organismes de bienfaisance enregistrés admissibles où des employés de Bell agissent comme bénévoles. En 2005, nos employés ont consacré plus de 318 000 heures à des centaines de causes – un travail évalué à plus de 5 millions \$ pour les organismes qu'ils servent. Avec la subvention de Bell, la patrouille de ski canadienne où Pierre agit comme bénévole a acheté des fournitures de premiers soins essentielles et d'autres émetteurs-récepteurs radio pour ses patrouilleurs. Une situation avantageuse à la fois pour lui et pour l'organisation qu'il admire tant.

Aider les bénévoles à donner en retour

Lorsque la patrouille canadienne de ski est venue en aide au fils de Pierre Héту, celui-ci a été impressionné par son professionnalisme et son esprit d'équipe – à tel point qu'il s'est inscrit au programme de formation et de certification en premiers soins de la patrouille, d'une durée de 13 semaines.

Aujourd'hui, Pierre, conseiller principal au Service de la sûreté de Bell, aide d'autres personnes sur les pentes à titre de premier intervenant. Il adore la poussée d'adrénaline qu'il ressent lorsqu'il aide les autres dans le besoin. « C'est personnellement très satisfaisant de voir quelqu'un dévaler de nouveau les pentes de ski après un accident, complètement

« Et si... » Bell participe à une simulation

Le scénario : des terroristes détournent un camion chargé de chlore, qu'ils souhaitent faire entrer aux États-Unis. Coincés, les terroristes menacent de faire exploser le camion. Les plans sont-ils en place pour faire face à l'urgence ?

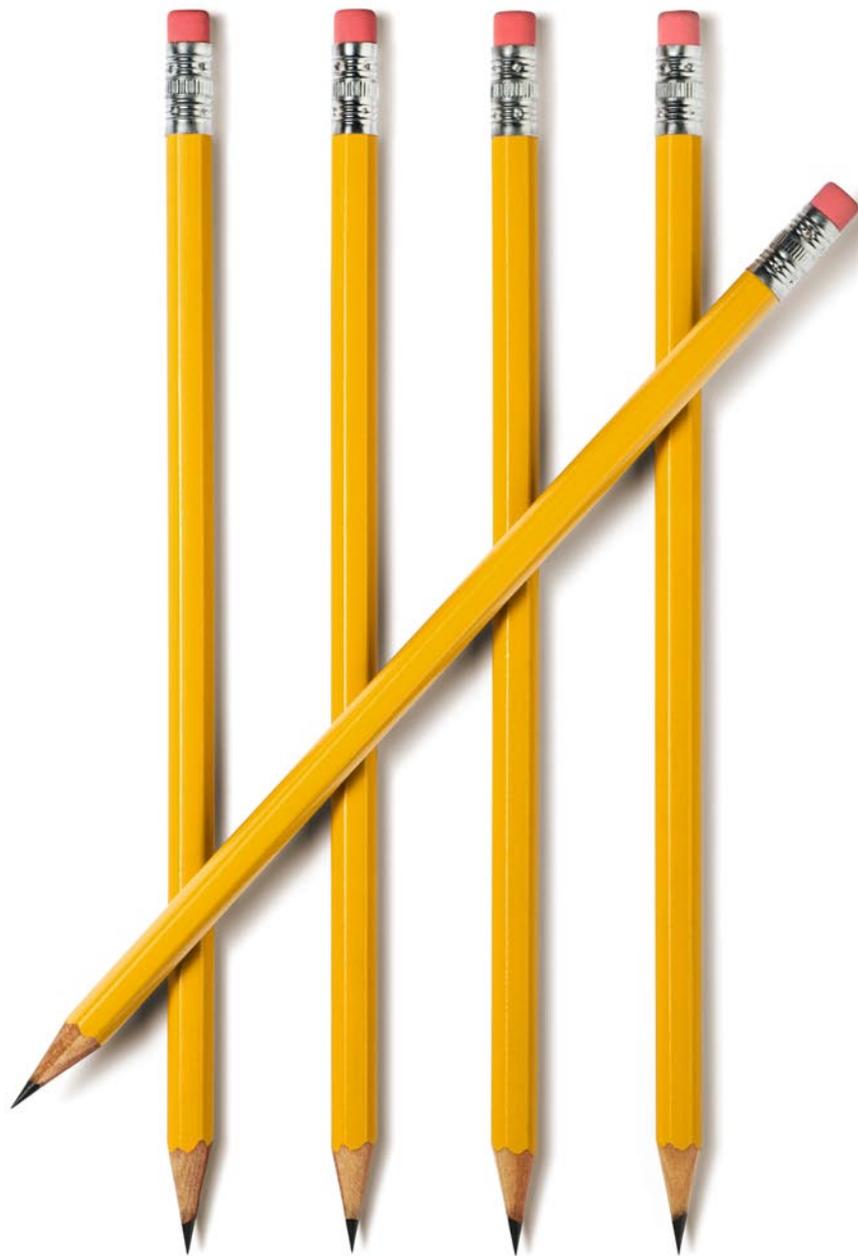
Voilà la question à laquelle nous avons contribué à répondre en prenant part à « Double impact 2005 », un exercice conjoint d'urgence Québec-Vermont mené à Saint-Armand, au Québec, près de la frontière des États-Unis. Au moment où le personnel d'intervention en cas d'urgence convergeait vers le village, les communications ont joué un rôle clé. Pierre Benoit, coordonnateur régional – gestion des urgences à Bell, a coordonné des équipes de Bell pour veiller à ce que les services de communications répondent aux attentes.

L'exercice représentait un défi particulier. D'abord, Saint-Armand n'a pas de service cellulaire. Cela voulait dire y envoyer une unité mobile, ajouter des lignes téléphoniques au centre de commandement à l'hôtel de ville et accroître la capacité afin que tout le monde puisse se parler pendant toute la durée de l'urgence.

Nos équipes ont excellé. « Les communications ont fonctionné normalement tout au long de l'exercice, en dépit de la forte demande et des conditions difficiles », déclare Pierre. Voilà de bonnes nouvelles puisqu'à titre de fournisseur de services essentiels, tous les organismes d'urgence dépendent de nous.



Le personnel d'intervention en cas d'urgence coordonne ses efforts dans le cadre de la simulation d'une attaque terroriste. Les communications ont joué un rôle clé dans cet exercice, et les services de Bell ont répondu avec succès aux attentes élevées.



N° 5

PRÉSERVER
votre confiance



Mobiliser nos partenaires

À BCE et à Bell, non seulement devons-nous écouter ce que les partenaires disent au sujet des différents enjeux, mais nous devons aussi agir en modifiant, le cas échéant, la façon dont nous menons nos affaires.

Pour obtenir l'information dont nous avons besoin, nous sondons annuellement 120 000 clients afin de voir si nous faisons du bon travail et la façon dont nous pourrions

nous améliorer. Nous tenons aussi régulièrement des forums avec les employés, convoquons des comités conjoints réunissant des représentants de la direction et du syndicat, et nous encourageons la rétroaction lors des assemblées d'actionnaires, ainsi qu'en ligne.

« Solliciter une rétroaction des partenaires est devenu une condition préalable pour les entreprises s'efforçant de réaliser les meilleures pratiques de leur secteur, déclare Ka-Hay Law, conseillère en responsabilité d'entreprise – Canadian Business for Social Responsibility. Cela peut rapporter d'énormes dividendes lorsqu'il s'agit de comprendre les besoins actuels et émergents de la clientèle. »

Au cours de 2005, nous avons sollicité l'opinion de nos partenaires, mettant un accent spécial sur la responsabilité d'entreprise. Nous avons sondé plus de 900 Canadiens par téléphone, mené des entrevues en profondeur avec des experts en la matière, des investisseurs, de grands clients, des représentants des gouvernements et des ONG, et organisé des groupes de discussion avec des employés.

Nous avons appris que Bell est perçue comme une entreprise citoyenne responsable au niveau de l'environnement et du soutien communautaire. Nous avons également découvert que nous sommes mieux perçus dans les régions où nous sommes en affaires depuis plus longtemps. Au nombre des questions qui les préoccupent, les répondants ont mentionné : la reprise de produits par Bell ; l'utilisation des téléphones cellulaires au volant par des clients ; la protection des enfants sur Internet ; la prolifération des polluriels ; et les communications en situation d'urgence.

Nos partenaires nous ont recommandé de communiquer davantage au sujet de ces questions et d'autres, et d'expliquer ce que nous entendons faire pour les régler. Ils ont également fait la suggestion éminemment sensée d'encourager nos fournisseurs à respecter les normes les plus élevées en matière de responsabilité d'entreprise en faisant la promotion de la sécurité des produits et de solutions durables à l'échelle de leur processus d'approvisionnement.

INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT

Notes accordées à BCE par GMI* (échelle de 1 à 10)

2003	10/10
2004	10/10
2005	10/10
2006	10/10

*GovernanceMetrics International – résultats d'une étude internationale sur la gouvernance des entreprises.

OBJECTIF : Continuer d'être un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique de l'entreprise en appliquant toujours les meilleures pratiques et en faisant preuve de transparence et de responsabilité envers nos actionnaires.

Relever la norme pour l'élection des administrateurs

Depuis des années, les actionnaires de BCE ont le droit de voter pour des administrateurs particuliers plutôt que pour une seule liste. Lors de notre assemblée générale annuelle des actionnaires de 2005, nous avons précisé cet important droit en procédant par scrutin plutôt que par vote à main levée. En vertu de la nouvelle norme de scrutin majoritaire, le conseil d'administration de BCE a également élaboré, sur une base volontaire, des directives pour les élections par acclamation, donnant aux actionnaires une voix encore plus forte dans la façon dont l'entreprise est régie.

Sarbanes-Oxley fait partie de notre quotidien

Nous avons lancé le projet Sarbanes-Oxley à BCE et Bell en 2005 afin d'assurer la conformité aux dispositions pertinentes de la loi Sarbanes-Oxley. Cette loi a établi de rigoureuses exigences comptables à la suite de plusieurs scandales financiers notoires. Notre objectif est d'améliorer nos contrôles internes et nos informations financières, de combler toute lacune à cet égard et de nous assurer que nous avons les outils et la formation nécessaires pour faire de la conformité à la loi une partie intégrante de nos affaires.

N° 6

SOUTENIR
nos employés





Judy Yeung, chef d'équipe à notre centre d'appels de Toronto, est l'un des nombreux membres des Bâtisseurs de fierté qui inspirent les gens autour d'eux par leur engagement personnel et les gestes qu'ils posent.

Bâtir la fierté par l'exemple

Passionnée, dynamique, débrouillarde. Ce sont les adjectifs communément utilisés pour décrire Judy Yeung, chef d'équipe à notre centre d'appels de Toronto, qui incarne les attributs personnels et professionnels qui sont à la base du programme Bâtisseurs de fierté de Bell.

Nous avons lancé l'initiative FIERTÉ en 2005 pour identifier les leaders de Bell, comme Judy, qui inspirent les gens autour d'eux par leur exemple. Cette initiative est basée sur la prémisse voulant que les gens travaillent mieux et sont plus heureux au

travail lorsqu'ils en retirent de la fierté. La Communauté de pratique des bâtisseurs de fierté de Bell compte aujourd'hui plus de 1 500 membres – fournissant d'innombrables exemples de réussite pour motiver l'ensemble de l'organisation.

Il ne fait aucun doute, Judy est une source d'inspiration – au travail comme dans la communauté où, entre autres choses, elle est directrice du Mississauga Board of Chinese Professionals and Businesses. Au travail, son équipe lui accorde certaines des meilleures notes de l'entreprise au chapitre du leadership dans le cadre du sondage annuel qui évalue les attitudes des employés.

« Tout est dans la façon de s'adresser aux gens et dans ce que vous faites pour qu'ils se sentent bien et valorisés », déclare Judy, qui a été choisie parmi les 125 héros de Bell à l'occasion du 125^e anniversaire de l'entreprise en 2005. « Lorsque les gens se sentent reconnus et qu'ils sont bien dans leur peau, ils n'hésitent pas à fournir leur plus bel effort. Ils portent la tête haute et sont fiers de représenter leur entreprise dans leur communauté. Imaginez les possibilités si ce concept était appliqué à tous les employés de Bell dans des communautés d'un bout à l'autre du Canada ! Voilà le sentiment qui anime l'initiative des bâtisseurs de FIERTÉ. »

Mais cette initiative ne se borne pas à des histoires de motivation. Elle nécessite aussi un travail acharné – les séances Work-Out par exemple. Il s'agit de forums structurés où les employés trouvent des solutions aux défis professionnels et d'affaires. Au cours de la dernière année, nous avons organisé 50 de ces séances avec plus de 800 employés de première ligne. Elles ont produit des résultats dans de nombreux domaines, depuis la réduction du nombre de rendez-vous manqués jusqu'à l'augmentation du nombre de nos clients servis au premier appel.

INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT

Valeur

INDICE DE VALEUR POUR L'EMPLOYÉ
(BCE, excluant Aliant)

2003	63 %
2004	63 %
2005	65 %

Absences

COÛTS DES ABSENCES POUR MALADIES
NON PROFESSIONNELLES
(BCE, excluant Aliant)

INVALIDITÉ DE COURTE DURÉE	2005	2004*
Pourcentage de référence de l'industrie (% de la masse salariale)	1,9	1,9
Indicateur : Bell Canada (% de la masse salariale)	2,1	2,4
INVALIDITÉ DE LONGUE DURÉE	2005	2004*
Pourcentage de référence de l'industrie (% de la masse salariale)	1,4	1,4
Indicateur : Bell Canada (% de la masse salariale)	0,9	1,0

*Les données consolidées de 2003 ne sont pas disponibles, car certaines filiales n'ont pas consolidé les données de l'entreprise sur la santé et la sécurité avant 2004.

OBJECTIF : Maintenir ou ramener le coût des absences pour maladies non professionnelles sous l'indice de référence de l'industrie en général en 2006.

Accidents et maladies

COÛTS DES ACCIDENTS AU TRAVAIL ET DES
MALADIES PROFESSIONNELLES
(Bell Canada, excluant Aliant)

	2005	2004*
Pourcentage de référence de l'industrie (% de la masse salariale)	1,2	1,2
Indicateur : Bell Canada (% de la masse salariale)	0,40	0,40

*Données consolidées de 2003 non disponibles.

OBJECTIF : Maintenir le coût des accidents au travail et des maladies professionnelles sous les indices de référence de l'industrie en général et de l'industrie des télécommunications en 2006.

18 000 employés de Bell Canada ont été équipés pour le télétravail en 2005. Le nombre de télétravailleurs actifs s'est accru de 22,2 %. La vaste majorité d'entre eux bénéficient d'un accès haute vitesse à Internet, stimulant leur productivité hors du bureau et leur offrant une plus grande souplesse.

BELL OFFRE SON AIDE APRÈS LE PASSAGE DE L'OURAGAN KATRINA

Soutenir nos employés signifie parfois les aider à soutenir les autres. En 2005, des techniciens qualifiés et des chefs d'équipe de la filiale de Bell Canada, Expertech, ont contribué à restaurer les communications pour les résidents des États du Mississippi et de la Louisiane, dévastés par les ouragans. Nous avons ainsi mobilisé

270 employés
et 140 véhicules



Un convoi Bell part du 240 Attwell Drive, à Toronto, pour se rendre à Gulfport, au Mississippi, afin d'aider à rétablir les services de communications dans la région ravagée.



Le bulletin *Les faits, simplement* tient les gens au courant

La prémisse est fort simple. Plus les gens en savent sur leur entreprise et sur les raisons qui justifient les prises de décision, plus ils se préoccupent de leur avenir commun. C'est si simple, en fait, que nous avons intitulé notre bulletin « *Les faits, simplement* » et que nous nous assurons que tous les chefs divisionnai-

res de Bell disposent des outils nécessaires pour engager quotidiennement le dialogue avec leur équipe.

Cette communication simple, qui reflète notre promesse de simplicité à l'égard des clients, inclut une trousse d'outils en ligne offrant des faits, des conseils et les si importantes histoires de réussite, qui affirment des vérités toutes simples et qui contribuent à créer une culture de haute performance.

Pour vraiment mobiliser les employés, nous réduisons notre dépendance face à une information d'« entreprise » conçue et distribuée à partir d'un point central. Nous comptons plutôt sur les chefs divisionnaires pour tenir leur équipe au courant. Nous leur fournissons pour ce faire de l'information qu'ils peuvent transmettre : les stratégies d'affaires qui sous-tendent les actions de Bell ; les technologies qui reçoivent notre industrie ; le paysage concurrentiel qui change chaque jour ; et, bien entendu, les réussites qui soulignent divers points.

Une bonne partie de cette information se retrouve dans *Les faits, simplement*, un bulletin bimensuel de capsules de renseignements que les chefs divisionnaires peuvent aisément transmettre à leurs équipes. « Cela nous permet de reconfirmer notre compréhension des enjeux d'affaires et donne un bon aperçu des priorités », déclare Saad Saade, premier chef divisionnaire – facturation des services d'affaires.



N° 7

MOBILISER

nos forces au service de nos clients



Le système électronique de comptabilisation des voix de Bell Solutions d'affaires est sorti grand gagnant lors des élections municipales du Québec l'année dernière.

Faire en sorte que chaque vote compte

Le fait de voter est le fondement même de la démocratie. Et Bell aide le personnel chargé des élections à obtenir les résultats plus efficacement – et plus rapidement.

En novembre dernier, 48 communautés du Québec ont eu recours au système informatisé de Bell pour leurs élections municipales. Depuis 1995, 120 municipalités – et quatre millions de citoyens – ont ainsi bénéficié du système de comptabilisation des voix de Bell Solutions d'affaires.

Rien de surprenant alors à ce que les villes et les municipalités qui ont opté pour notre système électronique aient été les premières à annoncer leurs gagnants. Par exemple, dans la banlieue montréalaise de Longueuil, avec une population d'environ 400 000 personnes, les votes ont été comptabilisés seulement 46 minutes après la fermeture des scrutins. Parmi les autres municipalités importantes qui ont voté pour le système de Bell, il y avait Gatineau, Sherbrooke et Lévis.

NOTRE RESPONSABILITÉ : donner plus de pouvoirs à nos clients en leur donnant accès partout et en tout temps à des solutions de communications sécuritaires, fiables et novatrices proposées à des prix équitables.

Vous protéger dans le cyberspace

Lorsque les boîtes de courriel de la Chambre de commerce de Kitchener-Waterloo ont commencé à déborder, la direction s'est tournée vers Bell, pensant que le problème se situait au niveau de notre serveur.

Eric Kingston, directeur régional – exploitation du réseau à Bell, savait que le problème ne venait pas de nous. La Chambre de commerce ne figurait même pas parmi nos clients. Mais cela ne l'a pas empêché de se précipiter avec un technicien vers les bureaux de la Chambre, d'accéder à son unité centrale de traitement et de découvrir que le fautif était un pirate informatique.

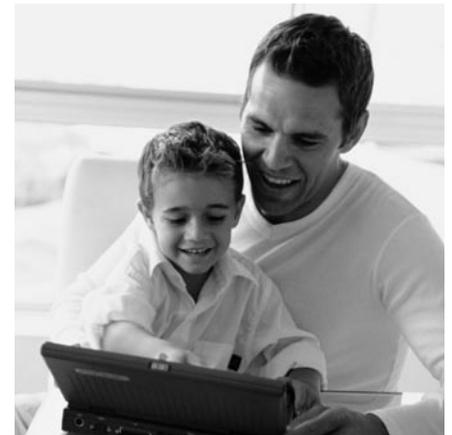
« Pourquoi l'ai-je fait, déclare Eric, même si je savais que Bell n'était pas en cause ? Par fierté pour notre réseau. Je savais que mon équipe avait le savoir-faire voulu pour régler le problème. »

Ce n'est qu'un exemple de la façon dont Bell relève le défi de protéger ses clients actuels – ou même potentiels – dans un cyberspace qui, de plus en plus, est un canal non seulement pour le commerce et les communications, mais aussi pour les pirates informatiques et les fraudeurs de tout acabit.

En février 2005, nous avons lancé Bell Solutions de sécurité inc. (BSSI) afin d'offrir aux entreprises canadiennes des services de sécurité des réseaux et de l'information.

Les solutions de gestion de la sécurité dont bénéficient les clients de Bell offrent ce qui se fait de mieux en sécurité des réseaux, grâce à notre Centre de gestion de la sécurité de pointe. Au moyen de systèmes évolués de détection, une équipe de techniciens et de spécialistes de la sécurité surveille notre réseau IP 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Elle est à l'affût de toute violation de la sécurité – réelle ou potentielle – et est prête à intervenir immédiatement pour éviter tout impact sur nos clients.

En outre, Bell et Bell Solutions de sécurité inc. ont cofondé le Forum pour l'innovation en matière de sécurité de l'information au Canada. Ce groupe rassemble des représentants du gouvernement, de l'industrie et du milieu universitaire afin de prioriser les initiatives de sécurité et de cibler davantage le développement de produits qui s'appuient sur des recherches de pointe. BSSI et les Laboratoires universitaires Bell collaborent dans la sélection de projets de recherche, finançant les propositions qui présentent une valeur pour la recherche.





Le Dr Bryce Taylor, chirurgien en chef du Réseau universitaire de santé, et les membres de l'équipe chirurgicale. Les technologies de pointe que soutient Bell procurent au personnel médical des capacités inégalées qui leur permettent d'offrir plus rapidement et de manière plus sécuritaire des soins aux patients.

n'aurait été autrement possible de le faire avec un système conventionnel de téléavertissement. L'intervention chirurgicale a ainsi pu débiter plus rapidement.

Ce n'est pas une histoire inusitée pour le centre chirurgical de pointe du Toronto General Hospital. Ouvert en 2003, c'est l'une des installations du genre les plus évoluées en Amérique du Nord. Avec 19 salles de chirurgie, le centre est équipé pour faire face à toutes les éventualités, de la transplantation d'organes à la chirurgie à cœur ouvert. Toutes ces opérations sont favorisées par les technologies de pointe qui bénéficient du soutien financier de Bell.

« Grâce à ce généreux don de Bell Canada, notre équipe chirurgicale du Réseau universitaire de santé sera en mesure de fournir à ses patients de meilleurs soins, plus rapidement et de manière plus sécuritaire, et de communiquer avec ses partenaires des soins de santé au niveau local et partout dans le monde », déclare le Dr Bryce Taylor, chirurgien en chef du Réseau universitaire de santé.

L'infrastructure sans fil et de fibre optique que soutient Bell procure aux médecins et au personnel infirmier des capacités inégalées. Par exemple :

- le personnel peut réquisitionner de l'équipement, déployer des experts et signaler les urgences plus rapidement ;
- les médecins peuvent consulter des écrans où sont affichés les signes vitaux des patients pendant une opération chirurgicale ;
- les opérations chirurgicales peuvent être enregistrées sur vidéo et diffusées en direct à des spécialistes ou à des étudiants partout dans le monde, pour des consultations et de la formation instantanées ;
- des images en direct peuvent également être transmises à des salles d'opération adjacentes où, dans les cas de transplantations, une autre équipe chirurgicale attend avec un receveur d'organe ;
- le personnel infirmier peut surveiller chaque salle d'opération depuis un poste central, ce qui contribue à tenir les familles mieux informées.

Dans la salle de conférence de téléchirurgie de Bell Canada, installée près du centre chirurgical, le personnel peut voir des vidéos en direct de n'importe laquelle des salles de chirurgie.

Quand chaque seconde compte

Lorsqu'un travailleur de la construction de Toronto a été empalé par un tuyau de métal, le personnel médical a eu besoin de toutes les secondes disponibles pour lui sauver la vie.

Ces précieuses secondes, il les a eues grâce aux technologies de communications sans fil de pointe de Bell, qui s'inscrivent dans le cadre d'un engagement pluriannuel de 1 million \$ envers le centre chirurgical du Réseau universitaire de santé. La technologie a permis au chef de l'équipe des soins infirmiers d'assembler une équipe chirurgicale en quelques minutes seulement – beaucoup plus rapidement qu'il

INDICATEUR CLÉ DE RENDEMENT

Solutions électroniques

(Bell Canada, excluant Aliant)

AU 31 DÉCEMBRE 2005

Nombre d'abonnés résidentiels qui reçoivent une seule facture pour leurs services filaire, Internet, vidéo et sans fil (Facture unique)	2 444 715
---	-----------

Pourcentage d'abonnés résidentiels qui reçoivent une Facture unique et qui sont inscrits au service Suppression de la facture papier	1,3 %
--	-------

OBJECTIF : Porter le nombre d'abonnés résidentiels inscrits au service Suppression de la facture papier à 4,0 % de l'ensemble de notre clientèle en 2006.

Aller au-delà des exigences

Le tout a commencé simplement. Le lieutenant-colonel A.F. (Sandy) Robertson a téléphoné au 310-BELL pour régler un problème de service pour sa mère avant de quitter le pays pour une période de service en Afghanistan. Sara Korzeniewski, conseillère auprès de la clientèle de Bell, a accordé un statut prioritaire à la commande, souhaitant que la mère du colonel reçoive le service dont elle avait besoin le plus tôt possible. Sara a même fait un effort supplémentaire afin de s'assurer que la commande puisse être exécutée sans qu'il soit nécessaire que le lieutenant-colonel Robertson soit chez sa mère pour accueillir le technicien.

Le soldat a été si touché par la sollicitude de Sara qu'il a renommé une patrouille en Afghanistan, *Patrouille Sara Un*, en l'honneur de sa bonne Samaritaine de Bell – et il a expliqué à ses hommes pourquoi il le faisait.

Sara n'a eu vent de cet honneur que lorsque des amis ont vu par hasard une lettre d'appréciation du lieutenant-colonel Robertson publiée dans le quotidien *Ottawa Citizen*.

Le présent rapport est imprimé sur du papier Rolland Enviro 100, un papier fabriqué à 100 % de fibre recyclée postconsommation et désencrée par un processus sans chlore. Il a été imprimé avec de l'encre végétale et il est recyclable.



Recyclé

Contribue à l'utilisation responsable
des ressources forestières

Cert no. SGS-COC-1727
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

This publication is available in English.

BCE Inc.
1000, rue de La Gauchetière Ouest
Bureau 3700
Montréal (Québec)
H3B 4Y7

www.bce.ca
Courriel : bcecomms@bce.ca
Tél. : 1 888 932-6666
Télé. : 514 870-4385


Bell Canada
Entreprises