

Rapport 2007
sur la
responsabilité
d'entreprise





Michael Sabia

Chef de la direction
Bell Canada

Pour les générations futures

Les produits et services novateurs de Bell sont des outils de transformation.

Ils offrent à des millions de clients de nouvelles façons de travailler ensemble, de résoudre de vieux problèmes de manière inédite, d'être plus productifs et prospères.

Ils aident à renforcer les liens au sein des communautés et entre les communautés, et offrent des occasions uniques de protéger notre planète pour les générations futures.

Voilà ce qu'est la responsabilité d'entreprise, telle que nous la percevons et telle que nous la mettons en œuvre.

Il y a d'abord nos employés. Énergiques, inventifs, déterminés. Leurs normes éthiques rigoureuses et leurs valeurs axées sur la communauté façonnent l'exercice de nos activités, à l'interne chez Bell et dans chaque communauté que nous servons.

L'objectif clair de nos investissements dans les communautés est d'aider les jeunes Canadiens à réaliser leur plein potentiel. À cette fin, nous travaillons avec des hôpitaux de partout au pays pour élaborer des technologies novatrices destinées à améliorer les soins pédiatriques pour les patients et leur famille.

Nous soutenons aussi le développement sain des jeunes, du terrain de jeu au podium. Grâce au Fonds Bell pour les sports communautaires, les enfants ont de meilleures installations locales leur permettant de rester actifs. Le programme *À nous le podium* permet aux athlètes d'élite de donner le meilleur d'eux-mêmes.

Nous aidons également nos jeunes quand ils sont le plus vulnérables en soutenant *Jeunesse, J'écoute*, qui peut ainsi offrir son aide jour et nuit, toute l'année. Nous finançons également *cyberaide.ca*, un organisme canadien voué à la réduction de l'exploitation sexuelle des enfants en ligne, et responsable de la fermeture de 2 800 sites Web et de 30 arrestations.

Sur le plan de l'environnement, Bell est résolue à bâtir un avenir axé sur le développement durable. Ainsi, nous continuons à réduire notre empreinte environnementale en achetant du papier écologique, par exemple, et en diminuant notre consommation de papier par des moyens comme la facture électronique. Nos initiatives incluent la construction de bâtiments de style « campus » à la fine pointe de la technologie, respectueux de l'environnement et certifiés LEED, pour favoriser l'innovation et la collaboration entre nos employés.

De plus, nos technologies aident les clients à livrer leur propre combat contre les changements climatiques. Nos solutions de conférence et de télétravail évitent des déplacements et réduisent de millions de tonnes par année les émissions de gaz carbonique. Les solutions d'économie d'énergie utilisant le Web donnent aux clients un meilleur contrôle de leur consommation électrique à la maison et au bureau.

Nous travaillons étroitement avec le Fonds mondial pour la nature (WWF-Canada). Le but ? Trouver des façons de réduire notre consommation d'électricité et de combustibles et convaincre plus de gens que les solutions de communication peuvent permettre d'importantes réductions des émissions de gaz à effet de serre.

Je suis fier de dire que nous continuons à soutenir les principes du Pacte mondial des Nations Unies et d'être reconnus à l'échelle internationale pour notre leadership dans plusieurs domaines : la gouvernance d'entreprise, notre volonté d'offrir un milieu de travail équitable et satisfaisant, l'économie d'énergie, et la protection des droits de nos clients à la vie privée et à la sécurité dans ce monde interconnecté.

Cette reconnaissance témoigne de la détermination des gens de Bell à contribuer au développement de communautés plus durables.

Table des matières 1

2

Message du chef de la direction2

Développement durable

Vision et stratégie4

Engagement de nos partenaires5

3

Clients

Des solutions novatrices.....6

Fiabilité7

Confidentialité8

Protection9

Service10

4

Milieu de travail

Gouvernance et éthique.....11

Employés.....12

Approvisionnement14

5

Communauté

Être présents pour les jeunes15

Cybersécurité.....16

Dons des employés17

Un héritage durable.....18

6

Environnement

Notre empreinte19

Protection du climat21

Gestion écologique des produits23

Données sur le rendement

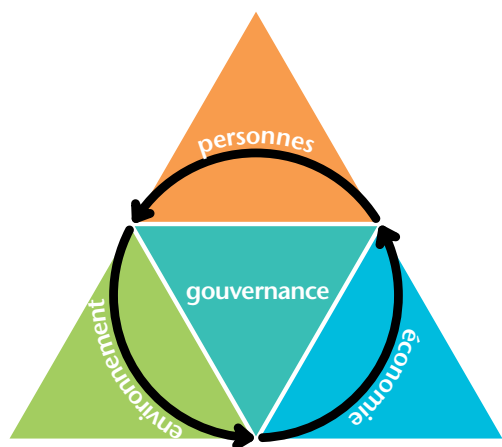
Objectifs et indicateurs clés de rendement...24

Autres données26

Profil du rapport28

Vision et stratégie

Promouvoir les personnes, l'économie et notre planète



Trouver le bon équilibre

Nous croyons que les personnes, l'économie et notre planète sont inextricablement liées et qu'en trouvant le bon équilibre entre les objectifs financiers, environnementaux et sociaux, nous réduisons les risques, saisissons de nouvelles occasions et, bien souvent, réalisons des gains collectifs.

À titre de chef de file en communications, Bell contribue de façon importante au développement durable. Nos services relient des personnes qui partagent des idées, font des affaires et sont impliquées dans leur milieu. Ils contribuent à l'expansion économique et au progrès social tout en ayant peu d'impact sur notre environnement. Mieux encore, ils peuvent remplacer certains produits comme le papier et éviter des déplacements, contribuant ainsi à économiser l'énergie et à réduire les émissions de gaz à effet de serre.

Vision du développement durable

Contribuer au bien-être de la société en favorisant une croissance économique responsable, en créant des liens entre les communautés et en protégeant l'environnement.

Notre vision du développement durable s'appuie sur notre cadre de durabilité et nos principes directeurs. Ceux-ci sont appliqués par le biais de notre Code de conduite et de nos politiques connexes. Nous suscitons également l'engagement de nos partenaires et examinons régulièrement nos activités pour cerner des problèmes, saisir des occasions et fixer de nouveaux objectifs.

Principes directeurs

Ces principes, harmonisés avec notre stratégie d'affaires, servent de guide à nos employés :

- 1- Développer des services de communication de pointe qui contribuent au développement durable, et faire preuve de leadership en les mettant en œuvre avec succès
- 2- Assurer une performance économique solide et durable qui profite à tous nos partenaires
- 3- Agir de manière responsable par la mise en œuvre de solides principes de gouvernance et de systèmes de contrôle efficaces afin de garantir la conformité de nos activités, tout en assurant une gestion transparente et intègre
- 4- Cerner les occasions qui dépassent le cadre de la conformité et qui créent des avantages pour la société et l'entreprise, avec la collaboration de nos partenaires

Bell souscrit aux objectifs du Pacte mondial des Nations Unies, un ensemble de principes universels relatifs à des enjeux touchant les droits de la personne, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Notre performance

Notre rendement exceptionnel en matière de développement durable a été souligné par diverses organisations, notamment le Dow Jones Sustainability Index (DJSI), le FTSE4Good Global Index, le Jantzi Social Index et le Carbon Disclosure Project.

Engagement de nos partenaires

Anticiper les enjeux



Établir les priorités

Nos principes directeurs et nos plans annuels tracent la voie à suivre. Toutefois, comme notre monde ne cesse de changer et d'évoluer, nous devons aussi susciter l'apport de nos partenaires pour en tirer des enseignements et rajuster nos priorités en fonction des besoins.

En 2007, nous avons entrepris de déterminer les enjeux qui sont les plus importants pour nos partenaires et le succès de notre entreprise. Notre participation à l'étude sur les impacts significatifs de la Global e-Sustainability Initiative (GeSI) nous a permis de définir plus de 40 enjeux sociaux et environnementaux touchant spécialement l'industrie des télécommunications. Ces enjeux ont constitué la toile de fond de notre propre consultation auprès des partenaires.

Nous avons consulté les employés de divers groupes opérationnels de Bell ainsi que de grands clients d'affaires et des représentants des gouvernements. À cette fin, nous nous sommes assuré le concours du Canadian Business for Social Responsibility (CBSR). La compilation des résultats a permis d'établir la liste d'enjeux clés suivants en matière de responsabilité d'entreprise :

Principaux enjeux de nos partenaires en matière de responsabilité d'entreprise

- 1- Fiabilité et résilience du réseau
- 2- Protection des mineurs dans le cyberspace
- 3- Protection de la vie privée des consommateurs et sécurité de l'information
- 4- Pratiques de marketing responsables (p. ex. : clarté des tarifs et de la facturation)
- 5- Sécurité en ligne (p. ex. : pollupostage et fraude électronique)
- 6- Approvisionnement responsable
- 7- Développement de solutions électroniques qui aident à combattre les changements climatiques

Notre boucle de rétroaction

Une communication franche et régulière avec nos partenaires est cruciale pour une amélioration continue. Nous utilisons divers moyens pour susciter leur engagement.

Par exemple :

- Chaque année, nous faisons un sondage auprès de 120 000 clients afin de mieux combler leurs besoins
- Nous faisons des recherches sur les enjeux importants pour notre entreprise et, souvent, nous faisons appel à nos employés pour trouver des solutions aux enjeux influant sur notre réputation
- Tous les employés de Bell ont la possibilité d'exprimer leur opinion dans le cadre d'un sondage mené à l'échelle de l'entreprise. Nous organisons régulièrement des forums de discussion avec les employés et participons à des comités mixtes réunissant la direction et les syndicats
- Nous prenons le pouls des gouvernements et des membres de la communauté par le biais de recherches officielles et de processus de rétroaction officiels

Travailler ensemble

L'équipe de direction du développement durable de Bell réunit des directeurs de l'entreprise qui sont chargés d'examiner les enjeux de responsabilité d'entreprise et de prévoir des plans d'action. Des experts de chaque domaine, représentant les divers secteurs de l'entreprise, prennent des engagements qui sont intégrés à notre plan annuel. Ils font aussi des recommandations à la haute direction concernant la gestion courante du plan de développement durable.

Les politiques, les objectifs clés et notre plan stratégique sont approuvés au niveau de la haute direction par le Comité de surveillance de la responsabilité d'entreprise.

Des solutions novatrices

Favoriser la croissance et la prospérité

Fournir aux clients l'accès à des services sécurisés, fiables et novateurs tout en protégeant leur droit à la vie privée, voilà notre raison d'être chez Bell. Nous croyons aussi que nos produits et services doivent servir le bien public.

Répondre aux enjeux d'aujourd'hui

Les technologies de la communication peuvent être un outil puissant pour faire face aux défis de taille du monde d'aujourd'hui, comme les changements climatiques. En accélérant l'utilisation des services à large bande et en réduisant le nombre de déplacements, les services de télécommunication aident à réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre.

Les nouveaux services à large bande ont également un impact économique positif sur les personnes et les communautés qu'ils connectent.

Nos solutions d'apprentissage électronique s'attaquent à d'autres défis, en aidant le personnel des entreprises à atteindre son plein potentiel par la formation et le perfectionnement en ligne.

Nos solutions électroniques pour le secteur de la santé fournissent aux professionnels de ce milieu des applications et outils qui leur permettent de gérer des données médicales critiques de manière rapide et sécurisée. De plus, nous avons mis au point des réseaux si fiables qu'un chirurgien dans une ville canadienne peut maintenant, grâce à nos réseaux IP (protocole Internet), opérer un patient situé dans une autre ville au moyen d'un robot télécommandé.



Nous sommes tous connectés

Les communications réunissent les gens entre eux. Nous sommes résolus à rendre nos services accessibles en offrant aux personnes qui ont des besoins particuliers ou qui habitent des régions éloignées des moyens pour communiquer avec le reste du monde.

Nous offrons des services de télécommunication pour les clients souffrant d'un handicap auditif, visuel, lié à la parole ou d'autres handicaps physiques. Bell collabore étroitement avec de nombreux organismes pour s'assurer que nous comprenons les défis qui se posent aux personnes handicapées.

Depuis 1987, Bell offre le Service de relais Bell (SRB) pour aider les personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de la parole à faire ou à recevoir des appels. En 2007, les téléphonistes du service de relais ont traité près de 1,25 million d'appels.

En 2007, nous avons terminé un programme d'amélioration du service en vue d'offrir le service téléphonique local de base aux clients des régions éloignées du Québec et de l'Ontario. Bell a investi 135 millions de dollars pour rendre le service disponible, offrant le service téléphonique de base ou des services sans fil fixes à près de 20 000 clients dans environ 2 500 communautés.

À la fin de 2007, le service Internet haute vitesse de Bell comptait plus de 2 millions d'abonnés – une hausse de 16,5% par rapport à 2005.

Fiabilité

Être là pour nos clients, en toute circonstance



Sécurité et résilience

Les clients de Bell tiennent à ce que notre réseau soit accessible et sûr. Nous accordons une grande attention aux aspects sécurité et résilience, en protégeant tous nos réseaux – local, national, filaire, sans fil – ainsi que nos services. Nous mettons tout en œuvre pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité du service. Pour y parvenir, nous révisons constamment nos politiques et procédures de sécurité en nous assurant qu'elles reflètent les tendances en matière de sécurité et les normes technologiques internationales.

Notre réseau de communication est surveillé par le Centre de solutions de sécurité de Bell à la fine pointe de la technologie. Une équipe de techniciens et de spécialistes de la sécurité surveille nos réseaux et nos services IP essentiels, et ce, jour et nuit, toute l'année. Toujours à l'affût d'intrusions, l'équipe s'emploie à empêcher des intrusions malicieuses d'affecter nos clients.

Au-delà de la continuité des affaires

Misant sur sa vaste expérience en matière de fiabilité et de sécurité des technologies, Bell a élaboré un ensemble de produits et services pour permettre aux entreprises d'atténuer les risques inhérents aux technologies. Notre solution Résilience pour entreprise se compose d'une gamme de fonctionnalités intégrées conçues pour diminuer l'exposition aux risques pour les entreprises et protéger les clients d'affaires sur tous les plans. Les produits et les services compris dans cette solution aident les clients à mettre en œuvre une solution de gestion du risque à la fois viable, rentable et efficace s'étendant à l'entreprise dans son ensemble.

Être prêts

Si un séisme de 6,8 à l'échelle de Richter frappait une ville importante comme Québec, il serait crucial que les gens puissent communiquer. L'automne dernier, Bell a participé à un exercice d'envergure simulant un tel scénario. L'objectif était de vérifier l'efficacité de nos mesures d'urgence destinées à rétablir le service dans la région touchée.

Il s'agissait d'une simulation parmi plusieurs visant à vérifier que nous sommes prêts à assurer la continuité du service si une catastrophe naturelle ou d'origine humaine survient peu importe son ampleur. En cas de panne, nous travaillons à rétablir le service le plus rapidement possible. Notre priorité est de nous assurer que les services cruciaux d'urgence et de sécurité publique continuent de fonctionner.

Notre état de préparation face aux urgences a été mis à l'épreuve plusieurs fois en 2007. De graves intempéries ont causé des pannes d'électricité et nous avons répondu en déployant rapidement du personnel et de l'équipement pour gérer la logistique et les réparations. Nos équipes d'aide d'urgence ont travaillé efficacement, et la population des communautés touchées a pu garder le contact.

Le 9-1-1 toujours présent

Le service 9-1-1, d'une grande fiabilité, est disponible dans l'immense majorité du territoire de Bell. Un imposant travail de planification et de surveillance et un important investissement assurent la disponibilité constante de ce service essentiel.

Le service 9-1-1 de Bell est toujours l'un des plus fiables, avec un taux d'intégrité de la base de données de 99,22%, comparativement à la norme de 98% en Amérique du Nord.

Confidentialité

Protection de vos renseignements personnels



Respect de la vie privée

Nous nous engageons à protéger le droit de nos clients à la confidentialité, conformément au Code de protection des renseignements personnels de Bell et à la Politique de Bell sur la protection de la vie privée, ainsi qu'aux politiques du secteur privé canadien en matière de confidentialité.

Nos employés sont formés pour respecter la vie privée des clients en tout temps. Chaque année, ils signent notre Code de conduite, s'engageant à protéger et à utiliser de façon adéquate les renseignements personnels sur les clients. Nous intégrons également des mécanismes rigoureux de protection de la vie privée dans nos systèmes et sur nos sites Web.

Nous adoptons une approche proactive à l'égard de la protection de la vie privée. Nous révisons nos politiques concernant la conservation de l'information et nous travaillons à améliorer l'exactitude des renseignements que nous recueillons sur les clients, ainsi que les moyens par lesquels nous assurons la confidentialité.

En 2007, selon le groupe Carlson Marketing Canada et le Ponemon Institute, Bell était l'entreprise la plus digne de confiance au Canada pour la protection des renseignements personnels.

Télémarketing

Nous maintenons les normes les plus strictes en ce qui concerne les contacts avec les clients. Nos centres d'appels, nos groupes de marketing (services résidentiels, PME et grandes entreprises), ainsi que nos centres de contacts clients en sous-traitance respectent les restrictions imposées aux télévendeurs par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Afin de protéger la vie privée des clients, toutes nos divisions possèdent une liste à jour des numéros des personnes à ne pas contacter. De plus, Bell a adopté les nouvelles mesures législatives en matière de télémarketing et de numéros confidentiels avant même leur entrée en vigueur en 2008.

Les activités de télémarketing de Bell sont conformes aux normes et aux codes de pratique de l'Association canadienne du marketing (ACM), qui portent, entre autres, sur les heures d'appel restreintes, la fréquence des appels à un consommateur et la supervision ou l'écoute des appels conformément aux règlements provinciaux et fédéraux.

Un marketing responsable

Bell est membre de l'organisme Les normes canadiennes de la publicité et se conforme au Code canadien des normes de la publicité.

Les tarifs, frais et conditions auxquels sont offerts nos services et nos équipements tarifés sont réglementés par le CRTC. Les tarifs de Bell sont publiés sur notre site Web. Nous avons également un service d'assistance pour répondre aux questions des consommateurs sur les tarifs.

Protection

Améliorer votre expérience



Pollupostage

Les messages électroniques commerciaux non sollicités ou non désirés (pourriels) hantent les entreprises canadiennes et entravent la productivité de millions de Canadiens. Les pourriels sont le principal vecteur de diffusion des virus, des logiciels espions et de l'hameçonnage, qui représentent tous des dangers pour le réseau.

Depuis de nombreuses années, Bell travaille intensément à éliminer les pourriels au moyen de plusieurs mesures efficaces :

- Depuis 2004, Bell est un membre actif du Groupe de travail canadien sur le pourriel, un programme conjoint du gouvernement, du secteur privé et des consommateurs visant à trouver des solutions au problème
- Sympatico^{MC} a été parmi les premiers fournisseurs de services Internet à offrir aux clients une protection antivirus, un coupe-feu personnel, un service de filtrage des pourriels, une protection contre la fraude, et est un membre fondateur du MAAWG (Messaging Anti-Abuse Working Group)
- Bell soutient *Arrêtez le pourriel ici*, un site Web offrant aux consommateurs des conseils utiles pour combattre les pourriels et se protéger des menaces venant d'Internet

Chaque jour, le service Sympatico^{MC} de Bell intercepte 95 % des pourriels, tentatives d'hameçonnage ou virus.

Gestion du contenu

La technologie offre de formidables avantages, mais elle pose aussi des défis. Nous offrons plusieurs outils aux parents qui souhaitent empêcher leurs enfants d'accéder à du contenu inapproprié à la maison, qu'il s'agisse d'Internet ou de télé par satellite.

Du côté des services Internet, nous offrons une assistance en ligne, des analyses de logiciels de contrôle parental, ainsi que des renseignements sur l'utilisation d'Internet et la gestion des mots de passe en vue de restreindre l'accès Internet à partir du compte des clients. Des outils comme l'option Gestionnaire d'accès et l'application Contrôle parental de Freedom permettent aux parents de filtrer le contenu de leur ordinateur.

Grâce au Verrouillage parental protégé par mot de passe, les clients de Bell ExpressVu^{MC} peuvent empêcher leurs enfants de regarder certaines émissions qu'ils jugent inappropriées.

Cybersécurité

Depuis 2000, nous avons investi 3 275 000 \$ dans des programmes et des recherches sur la cybersécurité.

Pour protéger les enfants contre l'exploitation sexuelle sur Internet et poursuivre ceux qui abusent d'eux, la collaboration entre la police, les entreprises et les organismes non gouvernementaux est indispensable. Bell a noué des alliances avec des entreprises et des organismes qui luttent contre ces crimes et collabore étroitement avec les pouvoirs publics pour que les contrevenants soient traduits en justice. Consultez la page 16 pour de plus amples renseignements.

Bell a reçu le prix Online Safety Leadership* (leadership en cybersécurité) de 2007, qui souligne ses initiatives en matière de sécurité en ligne.

*Décerné par l'Authentication and Online Trust Alliance.

Service

En toute
simplicité



Résoudre les problèmes des consommateurs

Quand les clients résidentiels de Bell ont un problème de service, ils veulent qu'il soit résolu rapidement du premier coup. L'amélioration de l'expérience client est l'un des trois piliers stratégiques de notre entreprise. Nous avons fait des progrès importants en 2007. Par exemple, nous avons lancé des initiatives visant directement à accroître la rapidité de réponse et de résolution des problèmes. Ainsi, nous avons réduit de 42 % l'attente moyenne des clients pour joindre un conseiller de Bell Canada. Chez Bell ExpressVu, l'amélioration est de 50 % par rapport à 2006.

Un autre aspect clé du service à la clientèle est notre capacité de résoudre le problème au premier appel. Notre performance s'est améliorée de 5 % par rapport à 2006. Résultat: nous avons reçu environ 1,3 million d'appels de moins parce que les questions des clients ont été réglées du premier coup.

En 2007, nous avons aussi amélioré notre capacité de traiter avec exactitude les commandes que nous recevons des clients. Leur qualité s'est améliorée de 20 % dans nos centres d'appels 310-BELL, où la vaste majorité est reçue.

Amélioration du service en 2007 grâce à une réduction du temps d'attente moyen de 42 % pour joindre un conseiller des services résidentiels de Bell.

Bureau de service Grandes entreprises : un guichet unique pour nos clients d'affaires

Il n'y a pas si longtemps, nos clients du service Grandes entreprises nous ont dit qu'ils désiraient simplifier leur interaction avec nous. Ils ne voulaient pas avoir à s'adresser à divers groupes de Bell pour des demandes différentes. Nous nous sommes donc mis à la tâche pour créer un guichet unique d'assistance aux grandes entreprises.

Notre solution, le Bureau de service Grandes entreprises, permet aux clients d'être servis à partir d'un seul endroit, en toute simplicité. Sa mise en place a exigé une importante transformation. Des conseillers chevronnés du Service client ont été affectés à des clients particuliers au Québec et en Ontario. Nous avons centralisé la facturation, puis intégré d'autres fonctions, notamment le service hors des heures normales et le soutien des clients de l'ouest du Canada.

Outre l'amélioration du service, le principal avantage de cette solution est sans doute d'avoir permis une plus étroite collaboration entre les différentes divisions de l'entreprise. Le client n'a désormais qu'un seul point de contact, peu importe le type de soutien dont il a besoin.

Le Bureau de service Grandes entreprises, qui existe depuis plus d'un an, a un impact favorable. L'indice de la satisfaction des clients a augmenté considérablement par rapport aux deux dernières années.

Gouvernance et éthique

Gagner votre confiance



Nos employés sont au cœur de nos efforts de développement durable. Par une conduite axée sur des principes et des pratiques de gouvernance de haut niveau, nous gérons notre entreprise de manière responsable et conformément à des normes éthiques strictes. Nous favorisons le bien-être et la réussite de milliers d'employés de Bell en offrant un environnement de travail équitable, motivant et dynamique. Nous exigeons également le respect de notre Code de conduite à chaque étape de notre processus d'approvisionnement.

Notre Code de conduite

Le respect de normes éthiques strictes oriente tout ce que nous faisons chez Bell. Nos partenaires exigent que nous nous conformions à des normes élevées et nous avons la même exigence envers nos employés.

Notre Code de conduite énonce les principes, règles et directives qui régissent un comportement conforme à l'éthique de l'entreprise. Il traite des conflits d'intérêts, de l'utilisation et de la protection des biens de l'entreprise, de la confidentialité, des rapports avec les partenaires d'affaires et les concurrents, de la diversité au travail, de la protection de l'environnement, etc.

Chaque année, tous les employés de Bell doivent lire et signer le Code. Périodiquement, ils doivent également suivre une formation en ligne pour s'assurer qu'ils le comprennent. Tous les nouveaux employés doivent quant à eux prendre connaissance du Code et suivre la formation dans les deux semaines qui suivent leur arrivée chez Bell.

Pour la cinquième année consécutive, GovernanceMetrics International a décerné à Bell une note de 10/10 dans son étude internationale sur la gouvernance d'entreprise.

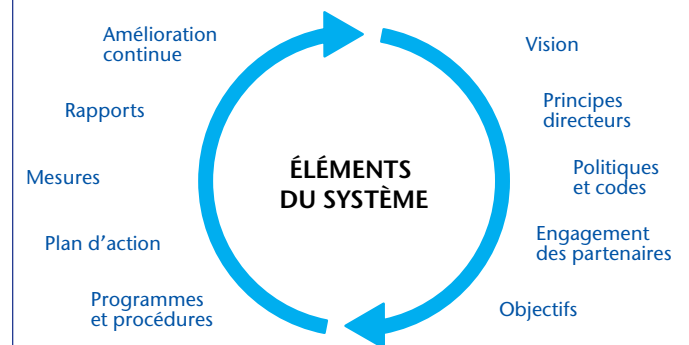
Tous les administrateurs, dirigeants et vice-présidents doivent signer une attestation annuelle selon laquelle ils se conforment au Code et adhèrent aux normes promouvant un comportement responsable et condamnant les agissements répréhensibles.

La responsabilité d'entreprise dans nos activités quotidiennes

Nous avons un système de gestion de la responsabilité d'entreprise qui prévoit une approche intégrée et macroscopique des risques et des améliorations possibles.

En 2007, nous avons créé un comité de hauts dirigeants pour superviser la stratégie de Bell en matière de responsabilité d'entreprise.

Système de gestion de la responsabilité d'entreprise



Employés

Créer un milieu de travail équitable et satisfaisant



Fierté

Un employé satisfait et fier de son travail est généralement plus productif et atteint de meilleurs résultats.

En 2005, l'initiative *FIERTÉ* a été lancée pour mettre en contact les employés intéressés (maintenant appelés *Bâtisseurs de fierté*) à l'échelle de l'entreprise, afin qu'ils puissent partager leur savoir-faire et motiver d'autres employés. Les bâtisseurs de fierté encouragent leurs collègues à se préoccuper de nos clients, de notre entreprise et de notre avenir. La Communauté des bâtisseurs de fierté a recruté 2 500 membres et compte 25 branches.

Des femmes exceptionnelles de Bell reconnues parmi les « Top 100 »

Martine Turcotte, chef principale du service juridique, et Lynn Loewen, vice-présidente – finances, font partie du Top 100^{MC} 2007, qui reconnaît les femmes les plus influentes et les plus exceptionnelles au Canada. Les prix « Top 100 » du Réseau des femmes exécutives (RFE) constituent un ensemble unique de chefs de file de divers horizons qui ont fait leurs preuves. Les lauréates ont été choisies par un conseil consultatif indépendant.

Par ailleurs, Karen Sheriff, présidente – petites et moyennes entreprises, a eu l'honneur d'être l'une des premières femmes à accéder au Temple de la renommée du Réseau des femmes exécutives.

En 2007, nous avons lancé l'initiative *Les femmes chez Bell* auprès de plus de 2 700 dirigeantes, pour les aider à se perfectionner et à se préparer à occuper des postes de haute direction dans l'entreprise. Des émissions Web sur des sujets stimulant l'intérêt des femmes pour l'engagement communautaire, accroissant les occasions de réseautage et ouvrant des voies de communication avec des membres de la haute direction ont été diffusées.

Diversité

Nous offrons un milieu de travail où prévalent ouverture, honnêteté et respect. Nous favorisons la participation de tous les employés pour faire de Bell un lieu où il fait bon travailler.

Nous croyons que le fait d'avoir un effectif diversifié est avantageux pour l'entreprise. Nous pouvons ainsi mieux connaître nos clients et leur permettre de faire affaire plus facilement avec nous.

La sensibilisation est un aspect fondamental des efforts de Bell en matière de diversité de l'effectif. Nous avons un site intranet spécialisé qui est la principale source d'information des employés sur la diversité, l'équité en matière d'emploi et les droits de la personne chez Bell. Nous sensibilisons les employés aux questions liées à la diversité par des communications et une formation constantes. En 2007, l'équipe Diversité de Bell a fait le lancement et la promotion d'un nouveau cours en ligne pour faire comprendre aux employés la nécessité et les avantages d'un appui à la diversité en milieu de travail.

L'équité en matière d'emploi est un aspect important de notre stratégie de diversité. Bell se conforme aux exigences relatives à l'équité en matière d'emploi, dont l'objectif est d'éliminer les barrières à l'embauche, au maintien en poste et à la promotion des membres des groupes désignés, soit les femmes, les minorités visibles, les autochtones et les personnes handicapées.

Formation et perfectionnement

Les programmes primés de formation et de perfectionnement de Bell sont soutenus par nos propres solutions évoluées d'apprentissage électronique.

Nous soutenons la formation continue par un ensemble d'outils et de sites Web d'avant-garde et plus de 3 000 cours en ligne. Convaincus que la force d'une entreprise repose sur celle de ses dirigeants, nous offrons un Centre virtuel de ressources sur le leadership – un portail fournissant aux employés de Bell un accès aux meilleurs outils, conseils professionnels et ressources. En 2007, 5 388 employés des groupes d'exploitation de Bell ont effectué 5 750 heures de formation spécialisée en environnement.

Bell a investi 27 millions de dollars dans la formation et le perfectionnement en 2007.

Les gens de Bell d'abord

La concurrence nous oblige à nous restructurer et notre programme *Les gens de Bell d'abord* permet aux employés actuels de Bell de postuler pour les postes vacants. En 2007, il y a eu 211 réaffectations d'employés au sein de l'entreprise.

Bell recrute également par le biais de son site Web externe emplois@bell. Nous avons accueilli 11 750 nouveaux employés l'an dernier.

En 2007, nous avons lancé un programme à l'échelle de l'entreprise visant à offrir des postes en rotation aux nouveaux employés diplômés de collèges et d'universités, afin d'élargir leurs possibilités de carrière chez Bell. Bell a également conclu une entente de partenariat avec Advancing Canadian Entrepreneurship (ACE) pour favoriser le perfectionnement des jeunes de nos communautés dans le domaine de la gestion.

Dialogue avec les syndicats

Des communications continues et ouvertes aident nos employés et leurs représentants à comprendre notre entreprise et ses défis.

Des forums d'affaires avec des dirigeants syndicaux et des comités mixtes composés de la direction et des syndicats, dont certains sont reconnus dans les conventions collectives, visent à s'assurer que les syndicats sont bien informés de l'orientation stratégique de Bell et de tout changement qu'elle prévoit apporter aux conditions d'emploi.

Environ 45 % des employés de Bell sont syndiqués.

À la fin de 2007, Bell comptait 44 292 employés.

Santé, sécurité et bien-être

Nous nous sommes engagés à garantir la santé, la sécurité et le bien-être de nos employés. Nous faisons la promotion de saines habitudes de vie en offrant un vaste programme de promotion de la santé et du bien-être au travail.

Le coût des accidents du travail et des maladies professionnelles en 2007 représente 0,3 % de la masse salariale, ce qui est bien en dessous du niveau repère de l'industrie en général de 1,3 %.

Bell a une politique et un programme de formation novateurs en matière de santé, de sécurité et de bien-être. Nous faisons le suivi des données relatives à la santé et au bien-être, ainsi qu'aux accidents du travail et aux maladies professionnelles. Voir nos indicateurs clés de rendement à la page 24.

Les employés de Bell et les membres de leur famille ont accès à un programme d'aide aux employés et à la famille. Il s'agit d'un service de conseils à court terme gratuit, confidentiel et facultatif offert à tous les employés et aux membres de leur famille, jour et nuit, tous les jours. Quelque 12 % de nos employés ont eu recours à ce programme en 2007.

Garder les employés en bonne santé

Nos employés ont accès à deux outils confidentiels en ligne qui leur permettent d'évaluer et de faire le suivi de leur niveau de bien-être :

- Un outil de gestion du stress permet aux employés de déterminer leur niveau de stress et leur donne des conseils et des ressources utiles pour le réduire.
- L'application Wellness Checkpoint est un outil convivial et interactif conçu pour aider les employés à évaluer leur état de santé et leur bien-être global, à se fixer des objectifs de choix de vie saine et à mesurer leur progrès.

Approvisionnement

Des pratiques responsables dans tout le processus



Approvisionnement responsable

Bell tient à créer des liens mutuellement bénéfiques et des relations fondées sur des valeurs éthiques avec des fournisseurs qui respectent l'environnement et qui font preuve d'intégrité sur le marché.

Notre politique d'approvisionnement nous guide dans nos relations avec des fournisseurs qui sont des chefs de file dans leur secteur d'activité, qui croient en l'amélioration continue et qui proposent des produits, services et processus novateurs. De plus, ceux-ci doivent démontrer un ferme engagement à l'égard du développement durable et adopter des principes stricts en environnement, santé et sécurité, main-d'œuvre et normes éthiques.

En 2007, Bell a dépensé 4,4 milliards de dollars en biens et services, et comptait 3 654 fournisseurs actifs.

Collaboration avec l'industrie

Les enjeux environnementaux et sociaux liés à l'approvisionnement sont des préoccupations partagées par l'ensemble de l'industrie. Par son adhésion et sa participation aux travaux du GeSI (Global e-Sustainability Initiative), Bell appuie la recherche sur ces questions et le développement de solutions à long terme.

Le GeSI est une organisation internationale créée par des fournisseurs de services dans le domaine des technologies de l'information et des communications (TIC). Il informe le public des mesures prises par ses membres pour améliorer leur performance en matière de responsabilité d'entreprise et met en lumière les technologies qui favorisent le développement durable.

En collaboration avec le GeSI et l'Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC), Bell a aidé à l'élaboration d'un questionnaire d'auto-évaluation des fournisseurs pour évaluer les risques en matière de responsabilité d'entreprise, ainsi qu'à l'élaboration d'une méthode de vérification commune à l'ensemble du secteur des TIC.

Sélection des fournisseurs

Nous utilisons depuis de nombreuses années un questionnaire pour évaluer la performance environnementale de nos fournisseurs. Nous demandons à tous les nouveaux fournisseurs de remplir ce questionnaire avant de négocier un contrat. Nous menons des vérifications sur place et des évaluations des risques pour valider les réponses au questionnaire.

Nous accroissons actuellement la portée de notre évaluation des fournisseurs pour englober des enjeux plus vastes de responsabilité d'entreprise, et nous avons préparé un Code de conduite à l'intention des fournisseurs.

Le Sustainability Purchasing Network : pour de meilleures décisions d'achat

Les entreprises de la Colombie-Britannique qui essaient de mieux comprendre les incidences sociales, environnementales et éthiques de leurs décisions d'achat peuvent se tourner vers un réseau d'acheteurs et d'experts en approvisionnement qui sont socialement responsables.

Bell est membre fondateur du conseil et commanditaire du Sustainability Purchasing Network.

Être présents pour les jeunes

Les aider à développer leur potentiel



En 2007, nous avons investi **23,2** millions de dollars pour contribuer à bâtir des communautés solides et dynamiques.

La Marche Bell pour Jeunesse, J'écoute

L'enfance devrait être une période heureuse et sans souci, mais de nombreux jeunes éprouvent des problèmes qui leur causent du stress, et certains peuvent sentir qu'ils n'ont personne à qui demander de l'aide. C'est la raison d'être de *Jeunesse, J'écoute*, le seul service canadien bilingue et anonyme d'information, de consultation et d'orientation destiné aux enfants et aux jeunes et accessible jour et nuit par l'internet et par téléphone.

Depuis 1989, *Jeunesse, J'écoute* offre aide et espoir à des jeunes qui vivent des problèmes de relations interpersonnelles, d'intimidation, de toxicomanie, de violence, etc. Pour de nombreux jeunes Canadiens, le service a été une bouée de sauvetage qui leur a permis de mettre fin aux abus, redonné espoir et dans certains cas sauvé la vie.

L'an dernier, *Jeunesse, J'écoute* est venu en aide à des jeunes Canadiens plus de 2 millions de fois dans près de 3 000 communautés, en leur offrant des conseils par téléphone ou sur Internet sur des sujets comme les relations amoureuses, les problèmes familiaux, la dépression, les abus et le suicide.

Bell est un fondateur et commanditaire de *Jeunesse, J'écoute*. En 2002, nous nous sommes impliqués davantage en devenant le commanditaire officiel de la *Marche Bell pour Jeunesse, J'écoute*. Chaque année, plus de 20 000 Canadiens de partout au pays chaussent leurs souliers de marche pour l'événement annuel. En 2007, plus de 12 millions de dollars avaient été amassés.

En 2007, l'Association canadienne des centres de santé pédiatriques a décerné à Bell son **prix d'entreprise citoyenne** pour son appui et son engagement à l'égard de l'amélioration des services de santé destinés aux enfants et aux jeunes.

Investir dans l'innovation en santé

Bell aide les enfants et les jeunes à commencer leur vie en bonne santé en appuyant des projets novateurs dans le domaine des soins de santé. L'un d'eux est le système sans fil de soutien aux décisions médicales de l'unité pour nourrissons et très jeunes enfants du Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario. Grâce à des moniteurs installés au chevet des patients, le personnel soignant pourra instantanément accéder à des données critiques au moyen de dispositifs de poche.

Le *Programme de sensibilisation à la télésanté pour l'échocardiographie fœtale et pédiatrique* au Stollery Children's Hospital d'Edmonton est un autre exemple. Le réseau SuperNet de l'Alberta permettra à des médecins situés à des endroits différents d'envoyer et de recevoir des échocardiographes en temps réel pour aider à l'évaluation des patients, et ce, sans que de longs déplacements soient requis.

Passeport pour ma réussite

Passeport pour ma réussite^{MC} est un programme canadien qui vise à briser le cycle de la pauvreté en encourageant les jeunes à rester à l'école. Des éléments clés comme les activités parascolaires, le mentorat et l'affectation de personnes au soutien des jeunes font la différence.

D'abord mis en place à Regent Park, un quartier de logements communautaires de Toronto, *Passeport pour ma réussite* est maintenant implanté dans cinq autres localités au Canada. À Regent Park, une baisse du taux d'abandon scolaire de 46 % a été enregistrée, 90 % des élèves obtiennent leur diplôme secondaire et 80 % poursuivent leurs études au niveau postsecondaire.

Bell versera 1,5 million de dollars sur trois ans pour soutenir ce programme primé, en partenariat avec des organismes communautaires comme *Toujours ensemble* de Verdun, au Québec.

Cybersécurité

Être connecté et protégé



Protégez-vous sur Internet

Bell offre une navigation sûre et fiable. En suivant les conseils ci-dessous, les parents et les enfants peuvent favoriser la cybersécurité ensemble.

- Ne donnez jamais votre mot de passe à des amis.
- Éteignez votre ordinateur et votre caméra Web quand vous ne les utilisez pas.
- Évitez d'afficher toute information qui pourrait révéler votre identité (p. ex. : le nom de votre école, des photos personnelles, etc.).
- Ne rencontrez jamais en personne quelqu'un que vous avez connu seulement sur Internet.
- Remettez à vos parents une enveloppe contenant vos noms d'utilisateur et votre mot de passe; cela pourra servir en cas d'urgence ou si vous oubliez votre mot de passe.
- Signalez à un adulte toute situation dans laquelle vous vous sentez inconfortable ou menacé sur Internet.

Apprenez-en davantage sur la sécurité en ligne au securite.sympatico.msn.ca

Recherches sur le cyberspace : un pas vers des solutions

Bell finance des recherches à la faculté de travail social de l'Université de Toronto, et les résultats montrent que la cyberintimidation n'est pas anonyme. En fait, près de 70% des incidents de cyberintimidation impliquent une personne connue de la victime. Le projet de recherche sur les cyberabus examine la nature et la portée de ce phénomène et aide à trouver des solutions. Bell et l'Université de Toronto sont déterminés à aider les enfants et les adultes à comprendre et à gérer les risques auxquels ils sont confrontés dans le cyberspace.

Centre canadien de protection de l'enfance

Au Canada, près de 67 000 enfants ont été portés disparus en 2005. Un taux alarmant de 21 % des enfants signalent avoir rencontré en personne quelqu'un qu'ils avaient d'abord connu en ligne. Qui plus est des enfants de huit ans seulement sont exposés à du contenu sexuellement explicite sur Internet.

Pourtant, des recherches montrent que la plupart des parents canadiens utilisent de l'information dépassée ou peu utile pour renseigner leurs enfants sur la sécurité personnelle. Le Centre canadien de protection de l'enfance, récemment créé, vise à résoudre ce problème.

Bell est un partenaire fondateur du Centre et notre contribution, s'échelonnant sur trois ans, appuiera les services essentiels fournis par cyberaide.ca, contribuera à la sensibilisation du public et à la prévention au moyen de campagnes nationales, en plus de soutenir les initiatives innovatrices.

À titre de chef de file en matière de programmes de sécurité et de protection, de sensibilisation et de défense des droits des enfants, le Centre fournit des conseils et de l'information sur les meilleures pratiques et les stratégies préventives permettant de réduire l'exploitation sexuelle des enfants en ligne et d'améliorer leur sécurité. Le Centre offre deux programmes nationaux, soit cyberaide.ca, un site national servant à dénoncer l'exploitation sexuelle des enfants sur Internet, et un programme interactif de sécurité appelé *Enfants avertis*.

Statistiques de cyberaide.ca depuis 2002

- Plus de 800 rapports d'exploitation sexuelle d'enfants en ligne par mois
- 5 enfants secourus
- 30 arrestations
- 2 800 sites Web fermés

Dons des employés

Nous mobiliser, nous et les autres



L'esprit d'équipe et l'esprit communautaire

Lorsque les entreprises et la communauté appuient la même cause, tout le monde est gagnant. C'est ce qu'a constaté Jennifer Taylor, gestionnaire chez Bell, lorsqu'elle a organisé un événement bénévole pour son équipe par l'entremise de Centraide Toronto.

Jennifer et les 65 membres de l'équipe de gestion des activités opérationnelles et du contrôle de l'exploitation de Bell ont généreusement donné de leur temps, l'été dernier, pour cinq organismes différents membres de Centraide, soit FoodShare Toronto, deux centres de la petite enfance du YMCA et deux clubs Kiwanis Boys & Girls de Toronto.

Les bénévoles de FoodShare Toronto ont travaillé avec des jeunes dans la cuisine de préparation des aliments et ont rempli des paniers et des boîtes de fruits et légumes frais locaux. Aux clubs Kiwanis Boys & Girls de Toronto, les bénévoles se sont préparés au prochain festival Caribana en confectionnant des costumes et en préparant des goûters. Les bénévoles au YMCA ont retrouvé leur jeunesse l'espace d'une journée en jouant avec des enfants de la communauté.

En 2006, Bell est devenue un membre fondateur du Conseil des entreprises pour le bénévolat de l'organisme Bénévoles Canada, un groupe faisant la promotion du bénévolat soutenu par les employeurs canadiens, dans l'espoir d'inciter des dirigeants du milieu des affaires à devenir des agents de changement.

1,8 million de dollars

Dons personnels des employés de Bell en 2007 à Centraide/United Way et à d'autres organismes de bienfaisance.

Plus de 300 000

Nombre d'heures de bénévolat des employés et des retraités de Bell en 2007.

Une longue tradition d'engagement

Les employés et les retraités de Bell s'impliquent dans leur communauté. Chaque année, leur contribution en temps, en connaissances et en argent permet de faire une réelle différence. Bell salue leurs efforts et les appuie en donnant aux organismes où ils font du bénévolat. Les dons personnels par retenues sur le salaire ou carte de crédit sont encouragés.

Nos employés participent également à des événements organisés par l'entreprise. Par exemple, en 2007, plus de 3 500 employés de Bell ont participé à l'édition annuelle de la *Marche Bell pour Jeunesse, J'écoute*, et amassé 3 millions de dollars. Par l'entremise du programme *Ambassadeurs bénévoles*, les employés de Bell partagent leurs expériences et acquièrent du leadership et de l'expertise en planifiant et en réalisant des événements parrainés par l'entreprise.

Un être unique

Les efforts particuliers de Sal Iacono, dirigeant de Bell, font une réelle différence pour les enfants et les familles d'Ottawa. C'est pourquoi il a reçu le prix *Un être unique*, créé par la Fondation des Sénateurs d'Ottawa et la Fondation Max Keeping, en collaboration avec le programme de bourses *Un être unique* à l'intention des jeunes pris en charge par un organisme.

Au fil des ans, Sal a mis à profit ses compétences en gestion pour des causes communautaires comme celles de Centraide, l'événement Patinage pour les enfants Bell-Sénateurs, le timbre de Pâques et bien d'autres. Sal, qui a déclaré que recevoir ce prix était « à la fois une grande leçon d'humilité et très agréable », a également obtenu une reconnaissance de la part de deux donateurs anonymes qui ont créé une bourse d'études portant son nom au collège Algonquin.

Un héritage durable

D'espoir, de rêves,
d'inspiration
et de victoire



Chantal Petitclerc

Viser l'or: notre partenariat olympique

Les Jeux olympiques et les athlètes d'élite canadiens méritent les meilleures ressources pour réussir. À titre de Grand partenaire national et de partenaire exclusif en matière de télécommunications des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010^{MC} à Vancouver, Bell contribuera à offrir les Jeux à tous les Canadiens et à transmettre l'esprit olympique à un auditoire évalué à trois milliards de personnes dans plus de 160 pays du monde.

Notre engagement va au-delà des solutions technologiques. Bell met aussi à contribution son expertise en marketing pour promouvoir et soutenir les Jeux, les athlètes et les événements prévus d'ici 2010.

Bell gardera son esprit de victoire après les Jeux de Vancouver de 2010. Voici comment se concrétise notre engagement :

- Offrir des programmes de mentorat pour les jeunes de milieux défavorisés
- Collaborer avec les Premières nations et les communautés rurales pour maximiser l'utilisation continue de l'accès à large bande
- Aider à revitaliser le secteur Downtown Eastside de Vancouver
- Établir un fonds de développement économique communautaire destiné aux projets locaux
- Développer un réseau technologique étendu pour accroître la connectivité dans les communautés locales
- Réaliser des initiatives de marketing et communautaires pour que tous les Canadiens puissent vivre l'expérience olympique et paralympique

Partenariat avec Rick Hansen pour des Jeux de 2010 plus ouverts

Bell collabore avec le héros canadien Rick Hansen pour soutenir les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010. À titre d'ambassadeur de notre programme olympique et paralympique, Rick conseille l'entreprise sur ses stratégies organisationnelles pour 2010, ses initiatives communautaires et ses plans pour les Jeux paralympiques.

Bell croit en la stratégie de la Fondation Rick Hansen, qui consiste à susciter la participation d'un plus grand nombre de jeunes de la Colombie-Britannique et de l'Alberta pour créer des communautés plus accessibles et plus ouvertes. C'est pourquoi nous soutenons également le programme scolaire Rick Hansen, qui offre encouragement et reconnaissance aux jeunes qui font une différence dans leurs communautés.

À nous le podium

Lors d'une compétition olympique, une fraction de seconde ou l'angle d'une lame peut déterminer si un athlète grimpera ou non sur le podium. Le programme *À nous le podium 2010* mise sur le talent et le feu sacré des athlètes canadiens pour les aider à compétitionner avec les meilleurs au monde. Bell a investi 15 millions de dollars dans ce programme consacré à la recherche, aux sciences du sport et au développement de technologies novatrices qui sont utilisées dans les méthodes et l'équipement d'entraînement. Ces innovations devraient donner aux athlètes canadiens un avantage compétitif en prévision des Jeux d'hiver de 2010.

Notre empreinte

Chaque petit geste compte



Bell, dont la mission principale est de relier les Canadiens d'un océan à l'autre, sait que son empreinte écologique est inévitable. Année après année, cependant, nous essayons d'atténuer notre impact. Nous sommes fiers de notre longue tradition de programmes environnementaux destinés à réduire les effets de nos activités sur l'environnement.

Effacité énergétique et GES

Nous sommes résolus à optimiser notre consommation d'énergie afin d'aider le Canada à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES).

Par rapport à nos données de référence de 2003, nous avons réduit de 16,1 % l'intensité de nos émissions de GES en 2007.

D'importantes mesures d'économie d'énergie mises en œuvre au sein de l'entreprise ont permis de réduire de 6 916 tonnes métriques les GES émis l'an dernier. Voici quelques-unes de ces initiatives :

- Commande automatique de l'éclairage des immeubles et systèmes efficaces de refroidissement et d'humidification de l'air
- Utilisation de sources d'énergie de recharge – éoliennes, panneaux solaires et piles à hydrogène – dans les génératrices de secours
- Achat de véhicules à faible consommation de carburant, comme des véhicules hybrides. Nous avons réduit de 8,2% la consommation moyenne de carburant (litres/km) de notre parc de véhicules depuis 2005

Reconnaissance

- Office de l'efficacité énergétique – Mention spéciale pour souligner les initiatives constantes en matière d'économie d'énergie.
- Building Owners and Managers Association of Canada (BOMA) – Certification Visez vert décernée à cinq immeubles du Québec.

Papier éco-responsable

Depuis l'adoption de la politique sur l'utilisation de papiers fins en 2007, le papier destiné à la facturation, à la publicité et à l'administration porte maintenant le sceau du Forest Stewardship Council (FSC) ou contient au moins 25 % de fibres recyclées post-consommation.

Nous nous engageons non seulement à utiliser du papier éco-responsable, mais aussi à en consommer moins.

Réduire la consommation de papier

En 2006, Bell a mis ses employés au défi de réduire de 20% le volume de papier utilisé à des fins administratives d'ici 2008. Tous les secteurs de l'entreprise ont pris part à la campagne *Je pense, donc je réduis ma consommation de papier* et ont utilisé le courrier électronique pour proposer des moyens d'atteindre l'objectif. À la fin de 2006, nous avons déjà réduit de 11,3% la consommation de papier, et nous avons même dépassé l'objectif en 2007, avec une réduction globale de 36%.

L'introduction d'appareils multifonctions dans l'ensemble de l'entreprise facilite également la réduction de la consommation de papier. Ces appareils intègrent des fonctions de télécopie, de photocopie et de numérisation pour envoi par courriel et permettent également l'impression recto verso automatique. L'employé qui veut un document n'a plus qu'à demander à l'appareil multifonction de l'envoyer à son adresse électronique.

Entre 2005 et 2007, les employés de Bell ont sauvé plus de 12 000 arbres en réduisant de 36% leur consommation de papier liée aux tâches administratives.

Recyclage

Chaque année, nous déployons de grands efforts pour réduire le volume des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement, pour économiser et pour réduire notre consommation de ressources précieuses.

Nous gérons de manière responsable les matières dangereuses issues de nos activités. Ainsi, nous avons récupéré un total de 1 965 tonnes métriques de matières résiduelles dangereuses, comme des batteries et des fluorescents, dans l'ensemble de nos centres de travail en 2007.

En 2007, le recyclage nous a permis d'éviter d'envoyer 6 235 tonnes métriques – ou 623 camions – de matières résiduelles venant de l'exploitation de notre réseau vers des sites d'enfouissement.

La participation active de Bell aux programmes *Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ)* et *Ordinateurs pour les écoles de l'Ontario (OPEO)* a permis de recueillir quelque 30 000 ordinateurs usagés, plus de 10 000 écrans et plus de 3 200 imprimantes pour les écoles primaires

et secondaires du Canada. Bell fournit également du personnel, des locaux et un centre de tri pour cette activité.

Notre partenariat avec le Centre de formation en entreprise et récupération (CFER) permet d'offrir aux jeunes qui trient nos produits recyclables une excellente formation qui les prépare au marché du travail. Le programme favorise également le recyclage local de nombreux produits, comme le carton, tout en nous aidant à réduire les coûts d'expédition des produits de télécommunication vers d'autres recycleurs spécialisés.

Des immeubles efficaces

La nécessité de regrouper de grands espaces de bureaux nous a donné l'occasion d'aménager des milieux de travail de meilleure qualité, axés sur le développement durable.

Nos bâtiments de style « campus » certifiés LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) à Montréal, Toronto et Calgary favoriseront l'innovation, une plus grande collaboration entre les employés et serviront d'exemples pour l'avenir.

La certification LEED est synonyme d'engagement en matière de développement durable par le respect de normes de rendement plus élevées en matière de responsabilité environnementale, de vie saine et d'efficacité énergétique. La planification des « campus » repose sur la protection de l'environnement, le transport, la technologie et les commodités destinées à améliorer l'équilibre travail-vie personnelle des employés.

Les immeubles LEED « intelligents » seront dotés de diverses applications TIC telles qu'un réseau sans fil et des services évolués de vidéoconférence, comme des salles réservées aux solutions de conférence VidéoZone et

Téléprésence, qui offrent des outils de communication évolués en haute définition et qui remplacent parfois les voyages d'affaires. Les postes de travail des employés seront munis d'appareils éconergétiques, comme des écrans ACL.

Impact sur le réseau

Nous sommes sensibles à l'importance de réduire l'impact environnemental de notre réseau. Des directives rigoureuses sont prévues pour chaque aspect de notre travail pouvant se répercuter sur l'environnement, de la gestion des effluents jusqu'aux projets d'aménagement du réseau dans des écosystèmes fragiles.

Notre volonté de réduire notre empreinte s'étend même à la recherche de moyens inédits d'intégrer le réseau de Bell à son environnement. Ainsi, nous avons appuyé un projet primé visant à demander à des graffitistes locaux de peindre des œuvres d'art sur plus de 40 boîtes d'interconnexion à Toronto. Certaines antennes et tours de communication ont été conçues de manière à se fondre dans leur environnement. Nos programmes de prévention visent à réduire nos rejets dans l'environnement, entre autres par :

- le maintien de l'intégrité de nos réservoirs de produits pétroliers
- la modernisation des systèmes de réfrigération et de lutte contre les incendies afin de réduire les rejets possibles de substances appauvrissant la couche d'ozone
- la mise en œuvre de pratiques exemplaires pour la gestion responsable des poteaux de bois traité pendant tout leur cycle de vie



Campus de Montréal

Protection du climat

Proposer des solutions novatrices



Téléprésence

Nous cherchons activement de nouvelles façons de protéger notre environnement. Dans le cadre de nos activités, par le biais de nos produits et services et dans nos relations avec nos fournisseurs, nous essayons toujours de trouver des solutions à long terme aux problèmes environnementaux. À titre d'entreprise de télécommunications responsable, nous devons à la fois réduire notre empreinte environnementale et aider nos clients à faire de même.

Solutions d'économie d'énergie

Un projet pilote de solutions en matière d'économie d'énergie mis en œuvre par Bell vise à aider les propriétaires de maisons de Milton à prendre des décisions éclairées dans ce domaine.

La solution conçue avec la collaboration des sociétés d'énergie locales comprend une interface Web et des appareils spécialisés qui permettent au client de contrôler et de modifier la consommation d'électricité de divers appareils domestiques, tels les chauffe-eau électriques et les climatiseurs. Le consommateur peut modifier ses paramètres d'utilisation en réduisant sa consommation d'énergie pendant les périodes de pointe, connaître en temps réel sa consommation d'énergie et gérer certains appareils à distance.

La solution de Bell permet au propriétaire de consommer moins d'énergie et de réduire son compte d'électricité et son empreinte environnementale.



Solutions de conférence

Les clients d'affaires qui misent sur nos solutions de conférence pour planifier des réunions d'affaires peuvent économiser temps et argent et contribuer à la protection de l'environnement.

L'audioconférence, la conférence Web et la vidéoconférence sont des moyens économiques de communiquer, d'éviter le stress des déplacements et de réduire les frais de voyage et les émissions de gaz à effet de serre à l'origine du réchauffement de la planète. Les employés de Bell aiment particulièrement les conférences Web et l'audioconférence, comme en témoignent les 370 000 conférences tenues chaque année.

En 2007, Bell a proposé deux nouveaux outils pour aider les clients d'affaires à réduire leur empreinte environnementale. Le *Guide pour des réunions rentables* montre de quelle façon des réunions virtuelles utilisant des solutions de conférence de Bell, peuvent réduire les émissions de gaz à effet de serre et les frais de voyage. L'outil connexe, *la calculatrice des réunions vertes*, permet de mesurer la quantité de gaz qui aurait été émise si la réunion n'avait pas été virtuelle.

Les résultats sont concluants : une conférence Web de deux heures, au lieu d'un vol aller-retour entre Montréal et Toronto, se traduit par une réduction des émissions de gaz carbonique dans l'atmosphère d'environ 150 kilogrammes, soit l'équivalent des émissions produites pendant huit jours par un ménage canadien pour s'éclairer et se chauffer.

Les 2,89 millions de téléconférences tenues par les clients de Bell en 2007 ont réduit d'environ 1,9 million de tonnes métriques les émissions de gaz à effet de serre ce qui équivaut aux émissions annuelles de 403 000 voitures intermédiaires.

Facturation électronique

La facturation électronique est une solution rapide et simple qui permet d'économiser le papier et l'énergie, comme le confirmeront les 361 000 clients de Bell qui l'ont adoptée. Avec la facturation électronique, ils obtiennent un accès rapide, commode et sécuritaire à leur compte de Bell pour régler leur facture et gérer leurs produits et services. Elle leur permet également de réduire leurs émissions de gaz à effet de serre tout en participant à la protection des forêts.

La facturation électronique nous a permis d'économiser 17,3 millions de feuilles de papier l'an dernier, soit 538 tonnes métriques de GES ou assez d'énergie pour chauffer 1 200 maisons.

Les factures imprimées envoyées aux clients qui préfèrent encore ce mode de facturation sont maintenant imprimées sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC).

Télétravail

Bell aide les clients et les employés à se brancher au bureau à partir d'un autre endroit en leur offrant la technologie et le matériel nécessaires pour travailler de leur domicile, d'un bureau satellite ou d'ailleurs.

Bell croit que le télétravail est synonyme de meilleur équilibre pour les employés et de meilleurs résultats pour l'entreprise. Plus de 20 000 employés de Bell disposent de l'équipement nécessaire pour le télétravail.

L'élimination des déplacements entre le domicile et le bureau a permis à nos employés de parcourir environ 110 millions de kilomètres de moins par année, soit une réduction possible de 20 000 tonnes métriques par année de GES dans l'atmosphère.

Outre les avantages pour l'environnement, le télétravail accroît le mieux-être et la productivité des employés grâce à un meilleur équilibre travail-vie personnelle. Les télétravailleurs de Bell ont affirmé avoir plus de temps à consacrer à leur famille et bénéficié de la diminution du stress associé aux déplacements.

Au nombre des avantages méconnus du télétravail s'ajoutent la baisse de l'absentéisme, la continuité du service en cas de perturbations au bureau et la possibilité d'offrir des accommodements adaptés aux employés handicapés ou à mobilité restreinte.

Virtualisation

Les entreprises qui exploitent déjà leurs ressources au maximum peuvent faire appel aux services de virtualisation proposés par Bell pour optimiser leur infrastructure TIC et consommer moins d'énergie. Bell offre aux entreprises des accès virtuels, des applications, des systèmes, des serveurs et des services de stockage de données. La virtualisation des serveurs, réalisée à l'aide de serveurs modernes, utilise 90% moins d'énergie que des PC ordinaires, émet beaucoup moins de GES dans l'atmosphère et réduit de plusieurs tonnes la quantité de matériel électronique désuet mis au rebut.

Sensibilisation des employés

Les experts s'entendent pour affirmer que les changements climatiques exigent des actions concertées. Depuis quelques années, Bell a encouragé activement ses employés à faire leur part pour lutter contre le réchauffement de la planète.

En 2007, nous avons encouragé les employés à se joindre à deux communautés en ligne, *Défi Climat* et *The Good Life*, qui montrent aux Canadiens ce qu'ils peuvent faire pour commencer à réduire leurs émissions de GES et leur empreinte écologique.

Les participants peuvent constater, au fil des mois, la diminution des GES qu'ils émettent.

Gestion écologique des produits

Pour toutes les bonnes raisons



Récupération d'appareils mobiles

Depuis le début du premier *Programme de récupération de téléphones mobiles* au Canada, en 2003, nous avons cherché activement des occasions d'améliorer ce programme primé et d'en étendre la portée. Nous incitons nos clients à ne pas envoyer les téléphones, téléavertisseurs, accessoires et batteries dont ils ne servent plus dans des sites d'enfouissement. Nous leur suggérons plutôt de les apporter dans des magasins Bell ou de les envoyer par la poste, sans frais, chez Bell. Les appareils encore fonctionnels – environ le tiers de tous les téléphones recueillis – sont remis en état et redistribués dans des marchés secondaires; ceux qui ne peuvent être réutilisés sont recyclés à l'aide d'une technologie de pointe.

Depuis 2003, plus de 494 000 téléphones et 80 tonnes métriques de batteries et d'accessoires ont été détournés des sites d'enfouissement.

Des partenariats pour le développement durable

- Bell et le Fonds mondial pour la nature (Canada) (WWF-Canada) ont formé, en 2007, un partenariat afin de lutter contre les changements climatiques. WWF-Canada partage son savoir-faire technique en matière de changements climatiques afin d'aider Bell à améliorer sa stratégie de réduction des émissions. WWF-Canada aidera également Bell à mieux décrire et faire connaître les avantages des solutions TIC dans la lutte contre les changements climatiques. En contrepartie, Bell verse 1 \$ au WWF-Canada pour chaque téléphone mobile ou assistant numérique personnel recueilli dans le cadre du *Programme de récupération des téléphones mobiles*.
- En 2007, Bell et le Mouvement des caisses Desjardins ont convenu d'installer des bacs de récupération de téléphones mobiles usagés dans plus de 480 succursales, centres de services aux entreprises et

autres bureaux du Mouvement des caisses Desjardins au Québec et en Ontario.

- Bell est le seul fournisseur canadien qui participe à l'Initiative pour un partenariat concernant les téléphones portables (MPPI) administrée par le Programme des Nations Unies pour l'environnement afin de promouvoir la gestion écologique des téléphones mobiles usagés et en fin de vie. Les questions traitées portent sur la remise en état des téléphones mobiles usagés, la collecte et les mouvements transfrontaliers de déchets, la récupération et le recyclage des matériaux et l'amélioration de la conception des téléphones.






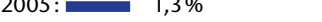





















Les guides répondent à l'appel



En novembre dernier, les guides québécoises Rita Champagne et Aryana Napoleon cherchaient un projet environnemental reflétant les valeurs des guides. Elles ont trouvé la solution idéale dans le partenariat novateur formé par Bell et le WWF-Canada. L'appui qu'elles ont reçu leur a également permis « d'être des citoyennes responsables et de protéger l'environnement ».

















Munies de documents promotionnels donnés par Bell et fortes d'une volonté inébranlable, Rita, Aryana et la 1^{re} troupe de guides Valois ont entrepris une collecte intensive de téléphones mobiles usagés dans leur école et dans des districts voisins. La campagne a permis de recueillir 150 téléphones mobiles. Merci à Rita, à Aryana et à leur troupe de nous avoir montré comment une initiative locale peut aider à résoudre un problème d'envergure mondiale.

Au début de 2008, Bell a reçu le prix Phénix de l'environnement en reconnaissance de l'excellence de son *Programme de récupération des téléphones mobiles*.

6 Objectifs et indicateurs clés de rendement

Indicateurs clés	Objectifs de 2007	Résultats de 2007	Commentaires relatifs aux résultats
Clients			
Accès aux services	Aucun objectif particulier n'a été fixé.	Nombre de clients ayant accès à Internet haute vitesse. 2007:  2 004 000 2006:  1 878 000 2005:  1 720 000	↑ Augmentation de 16,5% depuis 2005.
Facturation électronique	Porter le taux de clients de résidentiels abonnés à la facture électronique sans papier à 8,7% en 2007.	Pourcentage de clients résidentiels qui reçoivent la facture unique pour l'ensemble de leurs services et qui sont abonnés à la facture électronique: 2007:  6,6% 2006:  6,1% 2005:  1,3%	↑ Augmentation de 0,5% par rapport à 2006. Les activités promotionnelles n'ont pas permis d'atteindre les résultats escomptés.
Milieu de travail			
Accidents du travail et maladies professionnelles	Maintenir le coût des accidents du travail et des maladies professionnelles sous les indices de référence de l'industrie en général et de l'industrie des télécommunications en 2007.	Coût des accidents du travail et des maladies professionnelles (% de la masse salariale): 2007:  0,3%  1,3% 2006:  0,3%  1,2% 2005:  0,4%  1,2%	<input checked="" type="checkbox"/> Objectif atteint.
Absences non imputables à un motif d'ordre professionnel • Invalidité de courte durée • Invalidité de longue durée	Maintenir ou ramener le coût des absences non imputables à un motif d'ordre professionnel sous l'indice de référence de l'industrie en général en 2007.	Invalidité de courte durée (% de la masse salariale) 2007:  2,0%  1,8% 2006:  2,3%  1,9% 2005:  2,1%  1,9%	↑ Amélioration de 0,3% par rapport à 2006.
		Invalidité de longue durée (% de la masse salariale) 2007:  1,1%  1,1% 2006:  1,1%  1,4% 2005:  0,9%  1,4%	
Indice de valeur pour l'employé (IVE)	Améliorer notre indice de valeur pour l'employé en 2007.	Résultats de l'IVE: 2007:  62% 2006:  65% 2005:  67%	↓ Notre indice IVE a diminué de 3,0% principalement à cause des nombreux changements organisationnels et des incertitudes relatives à la privatisation.

 Bell  Industrie en général (Watson Wyatt)

Indicateurs clés	Objectif de 2007	Résultats de 2007	Commentaires relatifs aux résultats
Milieu de travail			
Gouvernance	Continuer d'être un chef de file en matière de gouvernance et d'éthique d'entreprise en adoptant toujours les meilleures pratiques et en faisant preuve de transparence et de responsabilité envers nos partenaires.	Cote attribuée par GovernanceMetrics International (GMI): 2007:  10/10 2006:  10/10 2005:  10/10 Note: Une cote GMI de 9,0 ou plus est considérée nettement supérieure à la moyenne.	☑ Objectif atteint.
Systèmes de gestion	Poursuivre le développement de notre système de gestion de la responsabilité d'entreprise en 2007.	Les principaux éléments du système de gestion sont maintenant en place.	☑ Objectif atteint.
Approvisionnement responsable	Continuer de développer des outils d'évaluation de l'engagement des fournisseurs et une méthodologie pour répondre aux problèmes de responsabilité d'entreprise dans notre processus d'approvisionnement.	En 2007, nous avons amélioré le questionnaire d'auto-évaluation des fournisseurs, fait des vérifications de conformité auprès des fournisseurs et élaboré un Code de conduite des fournisseurs qui sera mis en œuvre en 2008.	☑ Objectif atteint.
Communauté			
Dons et commandites communautaires	Investir 1 % des profits avant impôts en dons de bienfaisance, principalement dans le secteur de la santé des enfants et des jeunes.	Dons et commandites communautaires de Bell et de Bell Aliant: 2007:  23,2 M\$ 2006:  20,3 M\$ 2005:  23,3 M\$	↑ Augmentation de 2,9 millions de dollars par rapport à 2006.
Environnement			
Gaz à effet de serre	Réduire l'intensité des émissions de gaz à effet de serre de 15 % d'ici 2012 (tonnes métriques de CO ₂ e/M\$ de produits d'exploitation).	Intensité des émissions de GES (tonnes de CO ₂ e/M\$ de produits d'exploitation): 2007:  19,0 2006:  17,8 2005:  19,4 2003:  22,7 (référence)	↑ Malgré une variation négative par rapport à 2006, nous avons réduit de 16,1 % l'intensité de nos émissions de GES par rapport à 2003, notre année de référence.
Diversification des déchets provenant de l'exploitation du réseau	Ce nouvel ICR a été choisi afin de mettre l'accent sur les activités de télécommunication de base.	Taux de diversion des déchets provenant de l'exploitation du réseau: 2007:  86% 2006:  86% 2005:  86%	→ Nous avons maintenu notre taux de diversion.
Récupération d'appareils mobiles	Accroître le nombre total de téléphones mobiles récupérés de 50 % par rapport au nombre d'appareils récupérés en 2005 d'ici la fin de 2007.	Nombre total de téléphones mobiles récupérés auprès des clients: 2007:  79 531 2006:  54 329 2005:  60 308	↑ Bien que notre objectif n'ait pas été atteint, nous avons augmenté la quantité de téléphones mobiles récupérés de 32 % par rapport à 2005.

Clients

Satisfaction des clients	2007	2006	2005
Indice: Voix du client – Grandes entreprises	79,5 %	79,2 %	76,7 %
Pourcentage des appels aux centres de contact client de Bell Canada avec réponse en 20 secondes ou moins	81,4 %	80,8 %	81,1 %

Milieu de travail

Effectif	2007	2006	2005
Nombre d'employés	44 292	43 488	46 201
Taux de roulement moyen*	15 %	15 %	14 %
Pourcentage d'employés syndiqués*	45 %	46 %	48 %

* Pourcentages estimés d'après le nombre d'employés de BCE.

Répartition géographique	2007	2006	2005
Ontario	53,8 %	54,2 %	ND
Québec	36,6 %	36,7 %	ND
Autres provinces et territoires	9,0 %	8,7 %	ND
À l'extérieur du Canada	0,7 %	0,3 %	ND

Formation et perfectionnement	2007	2006	2005
Investissement total	27,1 M\$	32,1 M\$	30,0 M\$

Postes de haute direction*	2007	2006	2005
Femmes	17,2 %	17,7 %	25,0 %
Autochtones	1,9 %	1,6 %	0,8 %
Personnes handicapées	1,3 %	1,6 %	3,3 %
Membres de minorités visibles	5,1 %	4,0 %	3,3 %

* Bell Canada seulement.

Comparaison de la composition de l'effectif* et de la disponibilité externe	2007	2006	2005
Femmes	46,6 %	47,8 %	48,1 %
	39,6 %	39,9 %	40,6 %
Hommes	53,4 %	52,2 %	51,9 %
	60,4 %	60,1 %	59,4 %
Personnes handicapées	1,6 %	1,7 %	1,6 %
	3,3 %	3,3 %	3,3 %
Autochtones	0,7 %	0,6 %	0,7 %
	0,6 %	0,6 %	0,7 %
Membres de minorités visibles	11,2 %	10,3 %	9,5 %
	17,4 %	17,7 %	17,1 %

* Bell Canada seulement.

Approvisionnement	2007	2006	2005
Achats de biens et services	4 345 M\$	4 484 M\$	5 067 M\$
Nombre de fournisseurs actifs	3 654	4 660	5 595
% de fournisseurs canadiens	91,4 %	91,7 %	92,2 %

Communauté

Dons des employés		2007	2006	2005
Donations*		1,86 M\$	1,67 M\$	1,53 M\$
Bénévolat*	Heures	329 751	304 192	318 826
	Valeur estimative**	5,56 M\$	5,13 M\$	5,37 M\$
Subventions en reconnaissance des heures de bénévolat		1,48 M\$	1,32 M\$	1,36 M\$

* Employés et retraités de Bell seulement.

** Valeur estimative fondée sur le salaire horaire moyen estimé par Statistique Canada. Formule: nombre d'heures de travail à un salaire horaire moyen de 16,87 \$.

Environnement

Les données d'ordre environnemental comprennent les données relatives aux sites de Bell Aliant dans le nord du Québec et de l'Ontario.

Incidents environnementaux	2007	2006	2005
Avis d'infractions environnementales – erreurs administratives seulement	4	3	4
Déversements et émissions*	395	397	419
Problèmes signalés par des tiers	9	11	14

Notes: Depuis trois ans, aucun incident environnemental n'a entraîné de pénalité ou n'a justifié des amendes ou des poursuites.

* Les incidents signalés sont presque tous liés à des fuites de substances appauvrissant la couche d'ozone à partir d'appareils de réfrigération.

Consommation d'énergie*	2007	2006	2005
Consommation d'énergie (GWh)	1 434	1 334	1 425
Indicateur: kWh/produits d'exploitation (milliers de dollars)	81,24	75,57	81,18

* Inclut les immeubles et les équipements de télécommunication de Bell (à l'exclusion d'Aliant et incluant Télésat jusqu'en octobre 2007)

Émissions de gaz à effet de serre* (tonnes métriques de CO ₂ e)	2007	2006	2005
Émissions directes	131 944	118 224	132 225
Émissions indirectes	207 703	196 319	208 990
Émissions totales**	339 647	314 543	341 215

* Bell (à l'exclusion d'Aliant et incluant Télésat jusqu'en octobre 2007).

** L'augmentation en 2007 est principalement due à la consommation en électricité des équipements de télécommunication et à un rejet accidentel d'halocarbure.

Consommation de papier (tonnes métriques)	2007	2006	2005
Administration	961	1 335	1 505
Factures et enveloppes	3 639	4 720	4 457
Marketing*	1 300	1 000	1 300
Total	5 900	7 055	7 262

* Poids estimatif selon le coût moyen du papier (Québec et Ontario seulement).

Matières recyclées provenant des opérations ** (tonnes métriques)	2007	2006	2005
Câbles du réseau et équipement de télécommunication	3 687	4 126	5 155
Matières résiduelles dangereuses*	1 965	1 179	1 313
Poteaux	582	657	745

* À l'exclusion des matières résiduelles provenant de l'entretien du parc de véhicules.

** Les quantités varient selon l'intensité des opérations du réseau. Le taux de diversion est demeuré stable à 86%.

Déchets électroniques récupérés auprès des clients (tonnes métriques)	2007	2006	2005
Téléphones revendus ou recyclés	127,2	141,3	141,0
Modems réutilisés ou recyclés	340,8	412,0	118,0
Téléphones mobiles	29,0	14,8	9,1
Batteries	5,9	7,9	6,9
Chargeurs et autres accessoires	16,6	13,1	13,1
Total	519	589	288

Les indicateurs économiques sont disponibles dans le Rapport annuel 2007 de BCE.

Profil du rapport

Format

Le présent rapport est disponible en format PDF seulement et est conçu de manière à optimiser et à faciliter la lecture sur un écran d'ordinateur. Un résumé de deux pages est également disponible en format PDF. La section *Responsabilité* de notre site Web comprend des renseignements généraux sur nos programmes de développement durable et des liens vers des politiques particulières. Afin de réduire l'impact sur l'environnement, nous n'avons pas produit de version imprimée du rapport.

Accessibilité

Nous avons fait tous les efforts possibles pour que tous les utilisateurs, y compris les personnes ayant une déficience visuelle, aient accès au contenu du présent rapport. Nos normes permettent aussi d'accéder au présent rapport à l'aide d'un grand nombre de technologies (dont divers systèmes de navigation et d'exploitation, assistants numériques personnels, téléphones mobiles, etc.). Bell est l'un des pionniers canadiens de la mise en application des directives sur l'accessibilité du contenu Web établies par le World Wide Web Consortium (W3C).

Portée

Les activités dont il est question dans le présent rapport couvrent la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007. Sauf indication contraire, les renseignements étaient valides au 31 décembre 2007.

Sauf indication contraire, les données contenues dans le présent rapport portent sur Bell (à l'exclusion d'Aliant), afin de présenter des données comparables à celles des années précédentes. Le groupe Bell englobe généralement nos services de communication filaires et sans fil, l'accès à Internet, les services de données et les services SRD (service de radiodiffusion directe) de télévision par satellite pour les clients résidentiels et d'affaires. Dans certains cas, nous n'avons pu recueillir de données pour de très petites portions de la société. Comme elles représentent une petite fraction de nos activités globales, nous croyons que les données présentées reflètent la réalité.

Contenu

Le présent rapport traite principalement de questions de responsabilité d'entreprise qui intéressent au plus haut point nos partenaires et qui ont une influence appréciable sur notre réussite. Nous avons fait tous les efforts nécessaires pour produire un document concis et attrayant. Un index du contenu GRI (*Global Reporting Initiative*) est disponible sur notre site Web afin d'aider le lecteur à consulter le rapport d'après la structure G-3 du GRI. L'index comprend aussi des renvois aux principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Collecte et vérification des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport ont été fournis par divers experts en la matière au sein de l'entreprise. La collecte et la validation de toutes les données ont été coordonnées par notre groupe Responsabilité d'entreprise et environnement.

Des experts en la matière ont fourni et vérifié les données, en plus d'indiquer les sources d'information et de justifier le mode d'établissement de l'information. Les processus de contrôle et de validation utilisés par les experts en la matière qui ont fourni des données pour nos indicateurs clés de rendement (ICR) ont été documentés et contrôlés. Des cadres supérieurs ont attesté l'exactitude et l'exhaustivité des données.

Comme mentionné dans le texte, nous distinguons les chiffres exacts des approximations ou des estimations dans nos rapports.

Renseignements

Téléphone: 1 888 932-6666

Courriel: bcecomms@bce.ca

Autres informations

Visitez le site Web bell.ca/responsabilite:

- Index du GRI et du Pacte mondial
- Points marquants du rapport
- Performance financière
- Développement durable
- Rapports antérieurs
- Politiques
- Rapports sur des sujets particuliers

This publication is available in *English*.
© 2008 BCE Inc. Tous droits réservés.