



Présentation des enjeux pertinents pour nos parties prenantes

CONTEXTE DE LA RESPONSABILITE D'ENTREPRISE

Tendances de l'industrie en matière de responsabilité d'entreprise

Divers enjeux de responsabilité d'entreprise peuvent devenir, ou cesser d'être, des sujets de préoccupation des partenaires au fil du temps, à mesure que les tendances et les priorités évoluent. Ces dernières années, nos parties prenantes ont indiqué que les enjeux suivants étaient les plus pertinents pour eux et pour notre entreprise.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Composante importante des services d'affaires de Bell, la consommation d'énergie devient un enjeu encore plus large avec la multiplication des utilisateurs de téléphones intelligents et de tablettes qui consomment des volumes de données en croissance rapide pour accéder à des services à forte consommation de données comme le réseautage social, l'informatique en nuage, la télé mobile, ainsi que le commerce et les services bancaires mobiles. Lorsque ces appareils sont connectés à notre réseau, chacun de ces services consomme de l'énergie, ce qui accroît l'empreinte carbone de Bell. L'émergence de nouvelles applications M à M (machine à machine) dans le marché de détail et des nouveautés en transport comme la voiture connectée, le suivi des actifs et la télésurveillance contribuent à accroître la demande. Aujourd'hui, plus de ménages canadiens disposent uniquement du sans-fil (20,4 %) au lieu du sur-fil (14,4 %).¹ La croissance conséquente de la consommation de données sans fil accroît la quantité d'énergie dont Bell a besoin pour alimenter ses réseaux, de sorte que l'efficacité énergétique devient un enjeu important pour nous et pour toute notre industrie.


Il y a également une tendance croissante chez les entreprises à utiliser des centres de données pour transférer les applications et les services vers le nuage. Cela permet à des fournisseurs comme Bell d'offrir toujours plus d'outils et de services professionnels aux clients d'affaires tout en optimisant l'efficacité des réseaux et de l'exploitation. Avec le temps, ce phénomène de virtualisation touchera des éléments de réseau à la fois fixes et sans fil, au fur et à mesure que de plus en plus de fonctions seront transférées de l'établissement du client vers des installations centralisées exploitées par des télécommunicateurs. Par conséquent, ces dernières consommeront plus d'énergie, tandis que leurs clients verront leur consommation énergétique diminuer. L'effet net sera une réduction de la consommation globale.

Importance du modèle d'affaires

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

Bell en est un bon exemple. Pour fournir des services de qualité à nos clients, maintenir un contrôle direct sur notre exploitation et favoriser une continuité des affaires qui procure des emplois sûrs et un potentiel de développement de carrière, nous avons réintégré verticalement bon nombre de fonctions qui, souvent, sont confiées en sous-traitance par les autres entreprises de notre industrie. Par exemple, notre exploitation mise

¹ Selon des recherches menées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) : <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2016/cmr2.htm>



sur des techniciens d'installation (Bell Solutions techniques [BST]) et de nombreux projets de construction (Expertech Bâtitteur de réseaux Inc. [Expertech]) qui dépendent d'un parc de véhicules permettant de transporter les membres de notre équipe jusqu'aux sites des clients et des travaux. Ces activités accroissent nos émissions de GES de niveau 1 (émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par Bell) comparativement à une entreprise de télécommunications concurrente qui confie ces activités en sous-traitance.

En outre, nous sommes devenus plus diversifiés dans nos efforts pour assurer la croissance durable de l'entreprise. Par exemple, compte tenu de la disparition des frontières sectorielles traditionnelles, nous avons créé Bell Média Inc. (Bell Média) après l'acquisition de diffuseurs et d'autres entreprises de médias comme CTV Globemedia Inc et Astral Media Inc. Cela a augmenté notre consommation globale d'énergie, ce qui se reflète dans nos émissions de GES de portée 2 (émissions indirectes associées à la consommation d'énergie achetée – électricité, chaleur, vapeur et refroidissement). Il ne faut pas nécessairement en conclure que les émissions de portée 2 ont augmenté par rapport aux niveaux de la période précédant l'intégration des actifs de Bell Média à BCE.

Notre structure intégrée influe aussi sur les déchets que nous produisons. Contrairement à d'autres entreprises de télécommunications, Bell a intégré les fonctions de production, d'installation et de construction. Cela signifie que nous sommes responsables de la gestion des déchets créés par ces fonctions, contrairement à une entreprise qui confie ces activités en sous-traitance. Nous pourrions recourir à des sous-traitants et réduire ainsi notre proportion de déchets dirigés vers des sites d'enfouissement, mais cela ne réduirait pas nécessairement le volume global de déchets enfouis. En outre, en gérant nos déchets réseau nous-mêmes, nous gardons un contrôle direct sur des fonctions qui influent directement sur le service à la clientèle et sur l'exploitation.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au fur et à mesure que les dispositifs connectés à Internet deviennent plus intelligents et que les volumes de données transmis augmentent, les risques de failles de sécurité sont plus grands. Bell est résolue à offrir les niveaux les plus élevés de sécurité de l'information par une protection et une organisation efficaces des systèmes, des applications et des répertoires de données. C'est non seulement vital pour le fonctionnement sécurisé de nos réseaux et de notre entreprise, mais c'est aussi crucial pour nos clients qui, tout comme nos employés, sont en droit de s'attendre à ce que nous protégeons leur identité et leurs renseignements.

DÉCHETS ÉLECTRONIQUES

L'expérience du marché nous confirme que l'arrivée d'appareils plus rapides et plus intelligents suscite chez les clients le besoin ou le désir de remplacer plus souvent des appareils devenus désuets, ce qui crée encore plus de déchets. Bell met tout en oeuvre pour récupérer l'équipement inutilisé, même celui des clients de ses concurrents. C'est un engagement majeur, car toutes les composantes électroniques, par exemple les tubes cathodiques, peuvent contenir des contaminants comme le plomb, le cadmium, le béryllium et des agents ignifuges au brome qui entraînent des risques importants pour les travailleurs et les communautés qui procèdent au recyclage et à l'élimination des déchets électroniques. Nous prenons grand soin, en outre, d'éviter les fuites de matières dangereuses des sites d'enfouissement et la dispersion de cendres d'incinérateur. À titre de revendeur de produits électroniques, Bell prend également des mesures proactives pour aider les consommateurs à se débarrasser convenablement de leurs articles non désirés.

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Nous ne ménageons aucun effort pour surveiller et gérer les enjeux liés à la chaîne d'approvisionnement. Cet aspect est particulièrement important, car nous ne fabriquons aucun des produits des solutions de services d'affaires que nous offrons aux clients. Nous faisons affaire avec un nombre limité de fabricants, dont certains dominent le marché mondial. Nous devons donc faire preuve de vigilance dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement, parce que certains de ces fournisseurs exercent leurs activités dans des pays connus pour des violations des droits de la personne et de l'environnement, en particulier l'extraction d'éléments des terres rares tels que l'or et l'étain.

ENGAGEMENT AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Nous mettons tout en œuvre pour rendre compte des enjeux prioritaires pour nos divers partenaires dans le cadre de consultations continues pour recueillir leurs commentaires et d'autres renseignements sur ce qui les préoccupe.

Nous déterminons tout d'abord quels sont nos plus importants groupes de partenaires. Nous le faisons à la lumière de leur participation à nos activités et à leur influence sur l'entreprise. Il en ressort une liste restreinte qui comprend des clients, la société civile et des ONG, des fournisseurs, des agences de notation et des investisseurs, ainsi que les membres de l'équipe et les syndicats.

Parce que les enjeux évoluent avec le temps et que de nouveaux enjeux émergent, Bell consulte de diverses manières et de façon continue un grand nombre de partenaires. Par exemple, nous interagissons souvent avec nos clients à travers Fizzback² et les médias sociaux; nous engageons avec les ONG et la société en générale aux événements pour notre l'industrie; et nous monitorons notre adresse courriel³ dédiée à la responsabilité d'entreprise.

Nous avons créé en 2015 le comité directeur de la haute direction sur la responsabilité d'entreprise, qui réunit des directeurs et des vice-présidents de divers secteurs de l'entreprise, qui participent à une consultation annuelle.

Voici quelques-unes des méthodes que nous privilégions pour communiquer avec nos parties prenantes

Nous consultons, au moins quatre fois par année, d'autres partenaires internes, entre autres des experts en la matière des groupes Service à la clientèle, Relations avec les investisseurs, Ressources humaines, Santé et sécurité, Continuité des affaires, Investissements communautaires et Approvisionnement, ainsi que des groupes syndicaux. Nous pouvons ainsi mieux connaître les enjeux prioritaires des membres des réseaux internes et externes formés par ces experts en la matière.

Dans les activités quotidiennes de l'entreprise, les membres de notre équipe font face à une vaste gamme d'enjeux. Ils doivent notamment prévenir les conflits d'intérêts, protéger les actifs de l'entreprise, assurer la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, traiter les clients, les partenaires d'affaires, les membres de l'équipe et les concurrents avec respect et honnêteté, favoriser la diversité et la sécurité du milieu de travail, et protéger l'environnement. Les informations que nous en tirons contribuent à notre approche.

Depuis 2006, Bell est signataire du Pacte mondial des Nations Unies, un ensemble de principes universels touchant les droits de la personne, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. En adhérant à de telles organisations d'avantgarde qui réunissent des chefs de file de la communauté mondiale des affaires, Bell participe à l'élaboration et à la diffusion d'idées novatrices qui donnent lieu à des actions concrètes et produisent des résultats tangibles. Voici certains des groupes avec lesquels nous travaillons :



La rétroaction que nous obtenons de ces expériences nous aide à déterminer ce qu'il faut inclure dans le rapport.

² Un outil de saisie d'information en temps réel pour réagir aux commentaires de nos clients.

³ Responsibilite@bell.ca

AUTRES SOURCES D'INFORMATION

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

Voici certaines des ressources que nous consultons :

Nous nous fondons sur des lignes directrices pertinentes, comme la [Global Reporting Initiative](#), la norme [ISO 26000](#), le Sustainable Accounting Standards Board ([SASB](#)), l'International Integrated Reporting Council ([IIRC](#)), des méthodologies d'évaluation du cycle de vie et notre engagement envers les principes du Pacte mondial des Nations Unies ([PMNU](#)).

Nous appliquons aussi diverses lignes directrices bien établies, entre autres la [Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies](#), les normes internationales du travail de l'[Organisation mondiale du travail](#), la [Convention des Nations Unies](#) contre la corruption et le code de conduite de l'EICC ([Electronic Industry Citizenship Coalition](#)).

Enfin, des experts des investissements dans le développement durable et du capitalisme propre de [Corporate Knights](#), [Bloomberg ESG](#), [oekom](#), [Vigeo](#), et [Sustainalytics](#) nous communiquent ce qui est important du point de vue des investisseurs.

Ces consultations nous aident à nous concentrer sur les aspects sociaux, environnementaux et économiques qui sont primordiaux pour notre entreprise et pour nos parties prenantes.

Notre engagement envers les principes du Pacte mondial des Nations Unies

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



Global Compact
Network Canada


Droits de la personne

Bell est un ardent défenseur des droits de la personne. Notre Code de conduite oblige chaque membre de l'équipe à faire preuve d'un respect absolu de l'individualité de chacun, peu importe sa culture, son origine ethnique, son sexe, son identité de genre, son âge, sa religion, ses handicaps ou son orientation sexuelle, entre autres caractéristiques.

L'entreprise estime qu'un milieu de travail inclusif fondé sur le mérite et l'équité peut non seulement aider chaque employé à réaliser tout son potentiel, mais aussi renforcer toute l'entreprise en lui donnant une meilleure perspective de l'expérience humaine.

C'est pourquoi nous respectons et soutenons activement les droits de tous les groupes d'employés, y compris, par exemple, des lesbiennes, gais, bisexuels et transgenres (LGBT). Nous avons des politiques de non-discrimination qui vont au-delà des exigences légales et prévoient l'affectation de ressources au soutien des droits des LGBT au travail et en dehors du travail. Pour en savoir plus sur les programmes et événements de Bell à l'intention des employés et sur notre soutien à la communauté LGBT.

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



Dans le cadre de notre initiative de soutien à la santé mentale Bell Cause pour la cause, non seulement nous resserrons nos liens avec les communautés que nous servons, mais nous sommes aussi à la tête de l'effort national visant à améliorer le soutien accordé aux employés en matière de santé mentale au travail.

La primauté de l'équité englobe aussi la reconnaissance du droit de nos employés à une juste rémunération. La réussite soutenue de notre entreprise nous permet d'offrir des carrières de valeur élevée dans une importante industrie, au sein d'une organisation fière de son solide bilan en matière sociale, environnementale et de gouvernance. Nous croyons que cela nous aide à attirer les meilleures recrues et à soutenir notre progression. Nous offrons donc à nos employés un programme de rémunération très concurrentiel qui comprend, outre le salaire, un ensemble complet d'avantages sociaux.

Environnement

Notre engagement à réduire au minimum notre impact sur l'environnement est profondément enraciné dans les valeurs des membres de notre équipe. Depuis le début des années 1990, lorsque nous avons commencé à rendre compte des impacts environnementaux de nos activités, nous mettons activement ces valeurs en pratique. Nous avons développé de nombreux programmes et même un système de gestion environnementale qui a fait de Bell la première entreprise de télécommunications à recevoir la certification ISO 14001 au Canada. Ces programmes sont décrits dans la section Environnement du présent rapport et sur notre [site Web](#).

Travail

Bell est consciente du rôle capital joué par ses employés dans la transformation et la croissance de l'entreprise et sa contribution continue à l'économie canadienne. Elle met donc tout en oeuvre pour que ses politiques et ses programmes de gestion du milieu de travail respectent à tout le moins les exigences légales qu'impose le marché du travail hautement réglementé dans lequel nous évoluons et qui font que presque tous nos employés bénéficient de la protection des lois fédérales et provinciales en matière de travail. Dans bien des cas, nous dépassons ces exigences légales. Pour les pratiques de travail internes, Bell dispose d'un Code de conduite rigoureux, conçu en fonction des principes internationaux les plus stricts en matière de travail, notamment ceux énoncés dans les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

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

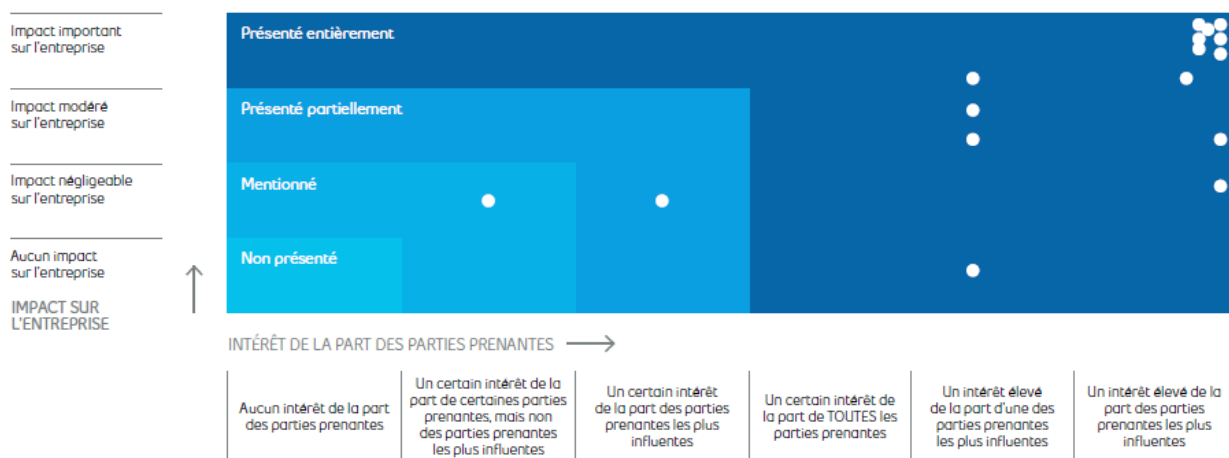
- Emploi librement choisi
- Non-discrimination
- Interdiction du travail des enfants
- Liberté d'association et de négociation collective
- Heures de travail, salaires et avantages sociaux

Lutte contre la corruption

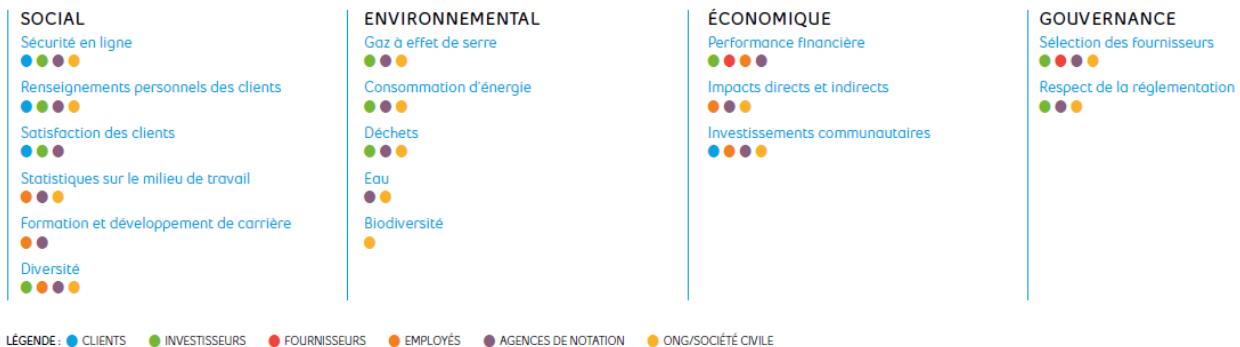
Nous nous employons sans relâche à appliquer les normes de conduite les plus rigoureuses afin de respecter nos obligations envers nos clients, nos actionnaires et l'entreprise. Divers organismes externes ont reconnu nos efforts, mais nous savons, depuis 136 ans, que nous devons mériter la confiance des gens dans tous nos contacts quotidiens avec les clients, les actionnaires, les fournisseurs, les employés et le grand public. C'est pourquoi nous devons tous relire le Code de conduite de Bell chaque année et signer un engagement personnel à nous y conformer. Le Code explique clairement les valeurs et les normes en matière de comportement que doivent respecter tous les membres de l'équipe, dans tous nos secteurs d'activité.

ENJEUX PRIORITAIRES EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE⁴

Pour déterminer l'importance des enjeux soulevés pendant les consultations auprès de nos partenaires, nous établissons la correspondance entre nos résultats et la liste des indicateurs G4 de la Global Reporting Initiative (GRI). Nous comparons ces enjeux économiques, sociaux et environnementaux et ceux qui présentent des risques ou des occasions à saisir pour l'entreprise. Les enjeux et leur lien avec les groupes de partenaires connexes sont énumérés ci-dessous. Voir les indicateurs GRI sur notre site [Web](#).



Enjeux importants abordés dans le présent rapport



⁴ Ces sujets sont des "material topics" dans le langage du GRI. Nous utilisons le terme "material" exclusivement dans nos rapports financiers soumis au OSC et SEC.

ALIGNEMENT STRATÉGIQUE

Depuis sa fondation en 1880, Bell aide les Canadiens à communiquer entre eux et avec le monde entier et est un chef de file à cet égard. Nous avons à cœur de gérer l'entreprise de telle sorte que nous puissions continuer de combler les besoins de communications personnelles et d'affaires de millions de clients, créer de la valeur pour les actionnaires, offrir d'intéressantes perspectives de carrière à des dizaines de milliers d'employés et apporter une contribution réelle aux communautés et à l'économie du Canada.



C'est pourquoi la responsabilité d'entreprise est un élément fondamental de chacun des six impératifs stratégiques qui guident les politiques, les décisions et les actions de Bell. Nous insistons sur cette approche non seulement parce que c'est ce qu'il convient de faire, mais aussi parce qu'elle contribue à l'atteinte de notre but : que Bell soit reconnue par les clients comme la première entreprise de communications du Canada. Par exemple, même si les initiatives de gestion des déchets et de réduction de la consommation d'énergie correspondent à d'importantes préoccupations environnementales de la société en général, elles engendrent aussi une chaîne d'avantages pour Bell. Elles nous permettent de fonctionner plus efficacement grâce à notre impératif stratégique visant à établir une structure de coûts concurrentielle (impératif 6). Elles correspondent aussi aux valeurs des membres de notre équipe et favorisent la satisfaction et l'engagement. De plus, elles libèrent des fonds qui peuvent être réaffectés à d'autres fins, comme le prolongement de nos réseaux afin d'accroître la productivité des entreprises canadiennes (impératif 1) ou l'investissement dans les communautés où nous exerçons nos activités. L'engagement des membres de notre équipe favorise aussi la satisfaction de la clientèle (impératif 5), ce qui, par conséquent, accroît notre rendement dans les segments des services sans fil, sur fil et de médias (impératifs 2, 3 et 4). Des effets bénéfiques semblables, découlant de notre structure de gouvernance entièrement harmonisée, sont mis en évidence dans le tableau ci-dessous et dans chacun des volets abordés dans le présent rapport.

	1 INVESTIR DANS LES SERVICES LARGE BANDE	2 ACCÉLÉRER LE SANS-FIL	3 TIRER MEILLEUR PARTI DU SUR-FIL	4 ACCROÎTRE NOTRE LEADERSHIP DANS LES MÉDIAS	5 AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE	6 ÉTABLIR UNE STRUCTURE DE COÛTS CONCUR- RENTIELLE
Membres de l'équipe	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Clients	✓	✓	✓	✓	✓	
Communauté				✓		
Environnement						✓
Économie et société	✓	✓	✓			