

# Santé et sécurité

Bell vise à fournir un milieu de travail sain et sécuritaire où les membres de l'équipe peuvent exécuter leurs tâches dans la certitude qu'ils font partie d'une équipe dont la culture est de veiller à ce qu'ils retournent chez eux sains et saufs à la fin de leur journée. Chez Bell, la sécurité n'est pas qu'une arrière-pensée : elle fait partie intégrante de nos méthodes de travail. Le dévouement et le leadership de notre personnel font en sorte que la sécurité est toujours au centre des préoccupations de tous les membres de l'équipe Bell, alors que nous continuons d'élaborer des programmes pour tenir compte des dangers et atténuer les risques présents dans nos milieux de travail.

GRI 403-1, -2, -3, -4, -5, -6, -7

## Systeme de gestion et plan d'action en matière de sécurité de l'entreprise (PASE)

Notre Plan d'action en matière de sécurité de l'entreprise (PASC) est la base de notre système de gestion de la sécurité en évolution. Notre système de gestion vise à s'assurer que les problèmes de santé et de sécurité sont gérés de façon systématique et diligente, que les ressources et les responsabilités sont clairement identifiées et que nos progrès sont surveillés et examinés tous les trimestres.


### POURQUOI C'EST IMPORTANT

GRI 103

La santé et la sécurité sont importantes, car elles assurent le bien-être des membres de l'équipe et des clients. Se préoccuper de la santé et la sécurité est judicieux sur le plan économique. Les milieux de travail qui négligent la santé et la sécurité peuvent perdre des membres, s'exposer à des poursuites judiciaires et peuvent faire accroître les coûts et réduire la rentabilité.

### CE QUE NOUS FAISONS

Bell vise à fournir un milieu de travail sain et sécuritaire où les membres de l'équipe peuvent exécuter leurs tâches dans la certitude qu'ils font partie d'une équipe pour qui la sécurité n'est pas qu'une arrière-pensée, mais une partie intégrante de ses méthodes de travail. Le dévouement et le leadership de notre personnel font en sorte que la sécurité est toujours au centre des préoccupations de tous les membres de l'équipe Bell, alors que nous continuons d'élaborer des programmes pour tenir compte des dangers et atténuer les risques présents dans nos milieux de travail.



Les programmes de santé et de sécurité sont intégrés aux unités d'affaires et aux filiales de Bell qui ont des coordonnateurs en santé et sécurité désignés. Cette structure vise à assurer la conformité aux exigences opérationnelles et la production de rapports continus à l'intention de l'équipe Gouvernance en santé et sécurité de l'entreprise.

Nous accordons une grande valeur à l'engagement et à l'expérience des membres de l'équipe pour assurer la sécurité de leurs collègues. Nous misons sur les membres de notre équipe pour soutenir 193 comités locaux de santé et de sécurité au Canada ainsi que 8 comités de santé et de sécurité de l'entreprise qui travaillent en partenariat avec les syndicats. Comme l'exige les réglementations, ces comités représentent les fonctions opérationnelles et administratives et se réunissent et effectuent des inspections des lieux de travail. Collectivement, ces comités ont réalisé plus de 6 100 inspections des lieux de travail en 2020, et repéré et résolu des situations qui, si elles n'avaient pas été prises en charge, auraient pu contribuer à des incidents. L'équipe Gouvernance en santé et sécurité collabore avec ces comités à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes de prévention.

En 2020, nous avons étendu le programme PASE aux récentes acquisitions de l'entreprise.

---

### **Programme d'identification des dangers et d'évaluation des risques**

Nous mettons l'accent sur la prévention en améliorant constamment les procédures d'identification des dangers et en évaluant les fonctions à haut risque ciblées. Nous créons des synergies et harmonisons les pratiques dans l'ensemble des secteurs d'activité de Bell, et nous perfectionnons également nos programmes de santé et de sécurité pertinents pour la croissance des activités de Bell.

Le programme d'identification des dangers et d'évaluation des risques de Bell soutient notre programme de prévention des risques. L'objectif de ce programme est de s'assurer que tous les dangers, risques et contrôles ont été identifiés, évalués et que toutes les mesures d'atténuation des risques nécessaires ont été établies au sein de nos activités.

Le programme comprend une directive d'identification des dangers et d'évaluation des risques, des procédures de documentation et des formulaires, des évaluations et une formation approfondie pour nos coordonnateurs en santé et sécurité et les membres du comité. En 2020, nous avons offert une formation à plus de 700 membres du comité de sécurité locaux et de l'entreprise et coordonnateurs de la sécurité à l'échelle de Bell et de ses filiales sur l'identification des dangers en milieu de travail et l'évaluation des risques.

En 2020, 48 fonctions professionnelles ont été identifiées à des fins d'identification des dangers et d'évaluation des risques. L'identification des dangers et l'évaluation des risques de 26 fonctions professionnelles ont été effectuées, y compris l'identification des dangers et l'évaluation des risques liés à la COVID-19. L'équipe Santé et sécurité de l'entreprise continue de soutenir la planification et la réalisation des évaluations des risques, que nous prévoyons effectuer en 2022.


Dans le but de rester à l'affût des pratiques en évolution, nous participons à des groupes de l'industrie pour partager les meilleures pratiques. Nous travaillons avec des associations comme le Comité sur les communications en matière d'environnement, de santé et de sécurité (**EHSCP**) et l'Association des Employeurs des transports et communications de régie fédérale (**ETCOF**), et nous collaborons de façon ponctuelle avec nos collègues sur des programmes précis.

Finalement, l'équipe Vérification interne de Bell inclut les programmes de santé et de sécurité dans ses plans de vérification interne chaque année. Cela aide l'équipe Santé et sécurité de l'entreprise à cerner continuellement les occasions d'amélioration. Cette équipe surveille les mesures correctives et présente des rapports au comité de vérification du conseil d'administration. De plus, des rencontres trimestrielles d'examen du rendement avec le chef des ressources humaines et le vice-président exécutif des services généraux, et des rencontres semestrielles d'examen du rendement avec le Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité (SSSEC) sont organisées. Enfin, nous évaluons notre rendement à chaque année avec le Comité des ressources en cadres et de rémunération (**MRCC**) du conseil d'administration.

---

### **Signalement des dangers, gestion des incidents et enquête**

Le processus centralisé d'enquête sur les incidents de Bell améliore notre capacité d'analyser les tendances. Notre équipe Gouvernance en santé et sécurité comprend des



enquêteurs sur les incidents de sécurité qualifiés qui offrent de l'encadrement et du soutien aux gestionnaires sur la façon de mener des enquêtes sur les incidents. Le signalement de tels incidents par l'intermédiaire de notre Centre national des incidents nous permet de lancer des interventions rapides et coordonnées en cas d'incident grave. Ce nouveau système a contribué à accroître le respect des échéanciers de production de rapports et d'enquête, et à cerner les domaines où une formation supplémentaire est nécessaire pour améliorer la qualité des enquêtes.

En 2020, nous avons amélioré notre gestion des incidents de santé et sécurité en offrant de la formation sur les enquêtes sur les incidents à plus de 350 gestionnaires de première ligne et comités locaux mixtes de santé et de sécurité qui participent à l'établissement des rapports et aux enquêtes.

En 2020, nous avons également amélioré le processus d'élimination des dangers en milieu de travail. Nous avons déterminé les indicateurs de rendement et élaboré des fiches-résultats. Par conséquent, les délais d'élimination ont été réduits de 8 % de plus au cours de la dernière année, avec une réduction cumulative de 19 % au cours des trois dernières années.

Notre taux général de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail était de 1,15 en 2020, en baisse de 11 % par rapport à 2019. Le nombre total de cas liés à la santé et la sécurité signalé a diminué de 6 % en 2020 par rapport à 2019 (2,33 par rapport à 2,47), et il n'y a eu aucun décès.

Cette diminution est principalement attribuable à la mise en œuvre d'une série de mesures opérationnelles et d'atténuation. Les mesures opérationnelles comprennent la fourniture de chaussures antidérapantes, combinées à un vaste plan de communication sur la sécurité. Les mesures d'atténuation comprennent la formation et la sensibilisation, l'accès à des vidéos sur les méthodes de sécurité pour le chargement et le déchargement des échelles des véhicules et pour le déneigement, ainsi que la surveillance du rendement des fournisseurs.

De plus, un hiver plus doux avec des conditions glaciales moins nombreuses a réduit le nombre de blessures liées aux glissements et aux chutes, et une meilleure prise de conscience de la situation en matière de santé en général en raison de la pandémie de COVID-19 et des messages de santé publique ont aidé à assurer une vigilance accrue. Les gens ont généralement adopté un comportement prudent afin d'éviter de surcharger le

GRI 403-9

système de santé. Nous avons observé en 2020 une réduction de 23 % des cas de traitement médical par rapport à 2019. Ces facteurs ont probablement contribué à la baisse de la fréquence des incidents en milieu de travail.

---

## Hygiène du travail

Le programme d'hygiène du travail de Bell vise à anticiper, à reconnaître, à évaluer et à contrôler les dangers physiques, chimiques et biologiques qui peuvent entraîner des blessures, des maladies ou affecter le bien-être de nos employés. En 2020, nous avons développé et mis en œuvre les protocoles de santé et sécurité requis dans le cadre du plan de réponse à la pandémie de COVID-19. Nous avons également continué à mettre à jour et à renforcer nos programmes de gestion relatifs au plomb et à l'amiante.

---

## Produits dangereux

La formation sur le système d'identification des matières dangereuses utilisées au travail et la mise à jour des fiches de données de sécurité sont obligatoires pour tous les membres de l'équipe et les gestionnaires qui sont exposés à des produits dangereux dans le cadre de leurs activités quotidiennes. Cette formation est le fondement de notre programme sur les produits dangereux. Tous les nouveaux produits dangereux doivent être approuvés et les fiches de données de sécurité sont mises à la disposition des employés par l'intermédiaire de la base de données de l'entreprise.

---

## Espaces clos

Le programme Espaces clos de Bell comprend une formation approfondie pour les membres de l'équipe qui travaillent dans des espaces clos, tant dans notre réseau que dans nos immeubles. Il comprend également un plan d'intervention d'urgence basé sur une combinaison d'employés en intervention et de tiers qualifiés pour assurer une couverture complète. Chaque espace clos comporte des procédures de travail particulières, et nous fournissons aux membres de l'équipe les outils et l'équipement nécessaires pour qu'ils puissent effectuer leur travail de façon sécuritaire. Nous veillons aussi à ce que les tiers autorisés à accéder à nos espaces clos possèdent les compétences et le matériel appropriés pour exécuter leurs tâches en toute sécurité.

---

## Travail en hauteur

Nous maintenons un programme de formation rigoureux sur l'utilisation sécuritaire et l'entretien du matériel pour tous les membres de l'équipe qui travaillent en hauteur, avec un accent sur les dispositifs antichute, les pratiques de travail sécuritaires et les situations d'urgence.

En collaboration avec les fournisseurs d'équipement, nous concevons pour les membres de notre équipe des échelles plus légères conformes aux exigences réglementaires et relatives à la sécurité des produits. L'allègement du poids de l'échelle réduit les risques ergonomiques liés au fait de soulever, transporter et positionner les échelles.

Nous avons également déployé une campagne de sensibilisation dans tous nos centres de travail et avons produit des vidéos sur les méthodes appropriées de chargement et de déchargement des échelles des véhicules. Cette campagne de sensibilisation rappelle à nos techniciens qu'ils doivent être conscients des divers dangers auxquels ils peuvent être confrontés lorsqu'ils approchent d'un lieu de travail, y compris les obstacles auxquels ils peuvent faire face lorsqu'ils transportent leurs échelles chez les clients.

---

## Sécurité des transports et sécurité routière

Nous avons constamment amélioré nos programmes de sécurité des transports, que ce soit sur la route, dans les airs ou sur l'eau. Nous explorons les occasions offertes par les nouvelles technologies afin d'améliorer la conduite. De plus, nous avons élaboré et déployé au sein du groupe Exploitation les formulaires d'évaluation des dangers liés au vol et la formation sur la sécurité aérienne.

---

## Sécurité des entrepreneurs

Nous avons continué de déployer notre outil et notre processus de vérification préliminaire de la sécurité des entrepreneurs pour les entrepreneurs qui effectuent des tâches à risque élevé, y compris la couverture d'un plus grand nombre de nos entrepreneurs. Nous avons étendu notre processus interne de signalement des incidents à nos entrepreneurs afin de réduire notre temps de réponse et de nous assurer que les bonnes personnes sont avisées et mobilisées dès qu'un incident est signalé. De plus, nous mettons l'accent sur la formation

des gestionnaires de contrats sur les techniques d'enquête appropriées afin d'encourager de meilleures conclusions et des mesures appropriées pour les incidents répétés à l'avenir. En 2020, nous avons ajouté les sous-traitants à notre procédure de qualification des entrepreneurs soutenant notre directive. À la fin de l'année, nous avons un total de 935 entrepreneurs inscrits. 85 % de ces entrepreneurs possèdent une qualification active.

---


## Sécurité électrique

L'élaboration de notre programme de sécurité électrique fondé sur les meilleures pratiques de l'industrie demeure l'une de nos initiatives prioritaires. Depuis 2017, nous avons entrepris des évaluations exhaustives des risques liés aux diverses tâches exécutées par les membres de notre équipe Services immobiliers et de Bell Média. À partir des renseignements recueillis lors de ces évaluations, nous avons amélioré nos procédures de travail sécuritaire et l'équipement de protection individuelle ainsi que les programmes d'entretien. En 2019, nous avons adapté le programme et les processus de contrôle en fonction des évaluations des risques des tâches des équipes Réseau et Réseau extérieur. Nous avons répertorié l'EPI actuel, déterminé les exigences pour les éléments supplémentaires et de remplacement afin de répondre aux besoins du programme et attribué des formations à tous les travailleurs qualifiés et non qualifiés pour les travaux électriques. En 2020, nous avons poursuivi le développement du programme en réalisant des séances de formation pour nos techniciens en électricité et en développant les programmes pour des tâches qui n'ont pas été abordées dans les phases précédentes.

---

## Ergonomie

En plus de mettre l'accent sur l'ergonomie à l'extérieur, y compris la manipulation des échelles par nos techniciens, nous fournissons aux membres de notre équipe travaillant dans un environnement de bureau du mobilier ergonomique. Pour aider à prévenir les blessures musculosquelettiques, nos « champions de l'ergonomie » fournissent des évaluations de base du milieu de travail et de l'éducation par les pairs, et dans des situations plus complexes, nous confions le mandat à des professionnels de l'ergonomie. De plus, compte tenu de l'évolution des activités, et pour favoriser le travail d'équipe et la collaboration, Bell étend ses espaces de travail collaboratifs, où les membres de l'équipe



peuvent se rassembler et créer des synergies dans un milieu de travail sécuritaire et ergonomique.

Sur notre site intranet sur la santé et la sécurité, tous les membres de l'équipe ont accès aux directives ergonomiques quant à la façon d'installer et d'ajuster leur poste de travail, de demander une évaluation par un professionnel de l'ergonomie, ainsi que de nombreux autres conseils et renseignements.

*Si cette fiche d'information contient des déclarations prospectives, y compris, sans s'y limiter, sur nos perspectives commerciales, plans, objectifs, priorités stratégiques, engagements, ainsi que d'autres déclarations qui ne renvoient pas à des faits historiques, ces déclarations ne représentent pas une garantie de la performance ni des événements futurs, et nous mettons en garde le lecteur contre le risque que représente le fait de s'appuyer sur ces déclarations prospectives. Les déclarations prospectives sont l'objet de risques et d'incertitudes et reposent sur des hypothèses donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon significative des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives. Se reporter au plus récent rapport de gestion annuel de BCE Inc., mis à jour dans les rapports de gestion trimestriels ultérieurs de BCE Inc., pour obtenir plus d'information au sujet de ces risques, incertitudes et hypothèses. Les rapports de gestion de BCE Inc. sont disponibles sur son site web à [bce.ca](http://bce.ca), sur SEDAR à [sedar.com](http://sedar.com) et sur EDGAR à [sec.gov](http://sec.gov).*