

Santé mentale au travail

Chez Bell, nous croyons que prendre soin de la santé mentale des membres de notre équipe est essentiel à la réussite de chacun ainsi qu'au progrès continu de l'entreprise. C'est pourquoi nous poursuivons l'élaboration, la mise en œuvre et le partage de pratiques de pointe en matière de santé mentale en milieu de travail et élargissons notre approche dans le but de l'axer sur le soutien de la santé en général. Nous éduquons les membres de l'équipe grâce aux meilleurs programmes et campagnes de formation. Nous les soutenons grâce à une gamme étendue de services et de soutiens en matière de santé mentale et nous adaptons les politiques et pratiques au travail afin de favoriser un milieu de travail psychologiquement sécuritaire. Notre engagement à ce sujet est énoncé dans notre politique de santé mentale et réaffirmé dans notre code de conduite, que tous les membres de l'équipe doivent passer en revue chaque année.

Nous maintenons également une solide pratique de gouvernance afin d'évaluer en permanence les besoins évolutifs des employés et les normes de l'industrie, et de nous y adapter. Nous nous assurons également de surveiller les résultats des programmes. Depuis 2010, plus de 90 indicateurs de rendement clé (IRC) sont mesurés tous les trimestres et évalués afin de dégager des tendances et des renseignements sur les programmes pour suivre de près la santé psychologique de notre milieu de travail. La collecte de données qualitatives et quantitatives est cruciale pour nous assurer que nous allons dans la bonne direction et que nous nous adaptons, au besoin, dans le cadre de nos programmes de santé mentale.

Formation sur la santé mentale

Nous continuons d'étendre notre formation sur la santé mentale afin de rejoindre tous les chefs d'équipe et les membres de l'équipe, les sociétés affiliées, les représentants syndicaux et les membres des comités de santé et de sécurité de Bell.

SDG 3, SDG 8



Formation pour nos membres de l'équipe

Notre formation en ligne Composantes d'une santé mentale positive est accessible à tous les membres de l'équipe. Ce programme est composé de modules interactifs, et présente des stratégies pour renforcer la résilience et améliorer la santé mentale globale. Il comprend également des conseils pratiques pour améliorer la conscience de soi et stimuler l'intelligence émotionnelle, ainsi que pour prendre soin des autres qui sont confrontés à des problèmes de santé mentale.

En 2021, nous avons étendu cette formation aux groupes affiliés, avec au total 47 de leurs employés ayant suivi la formation à ce jour.

Formation à l'intention des gestionnaires de personnes

Dans le cadre de nos efforts visant à promouvoir des pratiques de soutien en matière de santé mentale à l'échelle nationale, nous avons collaboré avec notre fournisseur du Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) et l'Université Queen's pour élaborer le programme Leadership en santé mentale au travail^{MC}, le premier programme au monde de formation en santé mentale au travail certifié par une université. Offert aux employés de toutes les entreprises et organisations du Canada, il a été massivement suivi partout au pays. Depuis sa mise sur pied, plus de 924 entreprises d'un océan à l'autre y ont participé, menant à l'obtention d'un certificat de l'Université Queen's.



Cette formation de certification est divisée en trois modules :

- Le module 1 présente un survol de la santé mentale et du rôle du gestionnaire de personnes pour ce qui est de soutenir la santé mentale des employés au travail (les interventions précoces y sont notamment abordées).
- Le module 2 met l'emphase sur l'approfondissement des compétences de leader au moyen de jeux de rôle et d'études de cas où les meilleures pratiques de communications, l'accommodement et des situations de retour au travail sont présentés.
- Le module 3 approfondit les compétences du gestionnaire et permet de renforcer davantage les techniques de prévention et d'intégrer des éléments de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

Les participants qui auront réussi le 3^e module recevront un certificat de l'Université Queen's.

En 2021, dans le but d'améliorer l'expérience de formation en leadership virtuel, nous sommes associés avec SynerVie pour développer et ouvrir des laboratoires d'apprentissage, permettant aux participants de mettre en pratique les compétences qu'ils apprennent. Les participants sont divisés en petits groupes et pratiquent diverses études de cas. L'intention est de rendre les séances de webinaire aussi efficaces et engageantes qu'une expérience en face à face. De plus, en collaboration avec SynerVie et l'Université Queen's, nous avons remanié le contenu de la formation à l'intention des gestionnaires de personnes. Cela a été fait afin de refléter les plus récentes études et l'évolution des pratiques exemplaires, qui ont changé de manière importante ces dix dernières années. Cette toute nouvelle formation est accessible aux membres de l'équipe et aux leaders depuis janvier 2022. Nous avons également révisé les modules de manière à assurer une meilleure expérience utilisateur et élaboré un dossier commercial en vue de rendre obligatoire le troisième module (afin que les leaders soient mieux outillés) et pour renforcer l'engagement et l'importance accordés par Bell à la santé mentale au travail. Des efforts considérables ont aussi été accomplis pour rendre le volet en ligne de la formation plus dynamique et plus

intéressant afin d'améliorer l'expérience globale des employés et d'augmenter la conservation des connaissances.

Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF)


Notre PAEF est un outil extrêmement important pour la gestion de l'ensemble des besoins de santé des membres de l'équipe, y compris la prévention des maladies. En 2021, l'utilisation globale a atteint 27 % parmi tous les membres de l'équipe, ce qui est plus du double de la norme nationale (12 %), et représente une augmentation de 122 % par rapport à 2010. C'est un résultat positif pour Bell, car cela montre que les gens ont recours au soutien en santé mentale dont ils ont besoin. Une diminution du nombre de réclamations à court terme liées à la santé mentale au cours de cette même période démontre également à quel point un soutien initial plus important peut profiter à toutes les personnes concernées.

Services d'assistance supplémentaires

Dès janvier 2022, tous les membres de l'équipe participant aux régimes d'avantages sociaux Omniflex ou des magasins d'entreprise bénéficieront aussi d'une couverture illimitée pour les services de soutien en santé mentale. Parmi ceux-ci, des consultations avec des psychologues agréés, psychothérapeutes, thérapeutes familiaux, conseillers de couple et travailleurs sociaux. Ce changement s'applique à tous les membres de la famille couverts par ces régimes d'avantages sociaux et pour tous les services reçus à partir du 1^{er} janvier 2022. Les membres de l'équipe peuvent maintenant obtenir tout le soutien dont ils ont besoin et être remboursés selon le pourcentage spécifié dans leur couverture, sans se soucier du plafond annuel.

Couverture pour le soutien en ligne en santé mentale

Dans le but d'accroître davantage le soutien psychologique, les membres de l'équipe Bell, leurs conjoints et personnes à charge ont accès à une thérapie cognitivo-comportementale basée sur Internet (iCBT). La thérapie cognitivo-comportementale



est une forme de traitement psychologique qui s'est avérée efficace pour un large éventail de problèmes, notamment l'anxiété, la dépression, le stress post-traumatique, l'insomnie et d'autres problèmes de santé mentale courants. Ce service abordable, facile d'accès et flexible (aucun déplacement ni rendez-vous requis) est particulièrement utile pour les membres de l'équipe, leurs conjoints et leurs personnes à charge, en particulier pendant la pandémie de COVID-19. C'est également une ressource idéale pour les personnes à l'aise avec la technologie qui sont situées dans des endroits éloignés et ont une disponibilité limitée et/ou préfèrent l'interaction numérique. Selon notre rapport de performance 2021, plus de 90 % des participants iCBT ont connu une réduction de la gravité des symptômes après avoir terminé le programme.

Nous croyons également qu'il faut doter nos employés d'outils qu'ils peuvent utiliser à leur propre rythme pour gérer leur santé mentale. C'est pourquoi nous avons mis au point et distribué un journal de pensées, un outil issu de la thérapie cognitivo-comportementale qui encourage les utilisateurs à reconnaître les distorsions de pensée pour favoriser des schémas de pensée plus sains.

Depuis février 2020, les membres de l'équipe Bell et les membres de leur famille ont accès à des soins de santé virtuels. Les employés peuvent maintenant consulter un médecin, une infirmière, un psychologue ou un autre professionnel de la santé en ligne par vidéo sécurisée. En 2021, sur les 20 800 consultations totales, environ 8 % des employés recherchaient un soutien en santé mentale.



Guides et procédures : santé mentale et prévention du suicide

Pour soutenir la formation continue sur la santé mentale au travail, nous avons créé (en partenariat avec des experts en la matière) des outils pour aider les leaders et les employés à aborder les problèmes de santé mentale au travail, y compris les pensées suicidaires. Par conséquent, nous avons estimé qu'il était essentiel de fournir aux membres de notre équipe des conseils sur la façon d'avoir une conversation sur la santé mentale avec un collègue qu'ils soupçonnent d'être aux prises avec un problème de santé mentale. Nous avons donc créé un guide contenant des conseils sur la manière de parler à un collègue dont la santé mentale les préoccupe et de l'aider à accéder aux ressources de soutien. Ce guide encourage les membres de l'équipe à avoir ces conversations, et renforce le fait qu'il n'est pas nécessaire d'être un expert pour reconnaître les signes précurseurs d'un problème de santé mentale et offrir du soutien à une personne qui semble avoir des difficultés.

Selon [Statistique Canada](#), le suicide est la deuxième cause de décès chez les jeunes et les jeunes adultes (âgés de 15 à 34 ans) et la troisième chez les adultes âgés de 35 à 44 ans. De plus, 11,8 % des Canadiens déclarent avoir eu des pensées suicidaires au cours de leur vie. En 2019, nous avons élaboré des guides et des protocoles de prévention du suicide et d'intervention dans le but de prévenir le suicide et de fournir aux membres de l'équipe, aux leaders et aux RH des directives claires sur la manière de gérer ces situations difficiles. En 2021, en collaboration avec des experts en la matière, nous avons révisé et amélioré le guide existant sur la façon d'aborder les pensées suicidaires en milieu de travail afin d'en améliorer le caractère pratique et la facilité d'utilisation.

En 2021, nous avons également collaboré avec les groupes RH et notre fournisseur du PAEF pour élaborer une procédure de soutien psychologique afin de venir en aide aux employés de manière virtuelle en temps de détresse.



Santé physique

Au cours des dernières années, nous avons intégré la promotion de la santé physique dans nos campagnes de santé mentale en milieu de travail en tant qu'élément de prévention important, sachant qu'une activité physique régulière peut avoir un impact positif important sur la santé mentale, les niveaux d'énergie et la résilience. En juillet 2021, nous avons organisé notre défi d'entreprise récurrent pour le bien-être au cours duquel plus de 2 800 membres de l'équipe ont collectivement enregistré plus de 279 millions de pas.

De plus, Bell offre un vaste éventail de rabais dans des centres de conditionnement et continue de les promouvoir au moyen de divers canaux de communication, notamment notre partenariat avec les centres GoodLife Fitness partout au Canada. À ce jour, plus de 3 700 employés et les membres de leur famille ont profité de notre tarif réduit.

Les membres de l'équipe peuvent également profiter d'installations de conditionnement physique sur place et de nombreux services dans plusieurs emplacements Bell. Ils ont aussi accès à des entraînements gratuits et personnalisés à partir de l'application LIFT Session, sur laquelle les employés peuvent suivre des séances d'entraînement dans leur temps libre et discuter en direct avec des experts de la mise en forme et de la nutrition. De plus, plus de 1 450 employés de Bell ont profité de nos séances de conditionnement physique virtuelles LIFT hebdomadaires où les instructeurs donnent des cours en direct allant du Power Yoga à l'entraînement fractionné de haute intensité. Ces sessions diffusées ont reçu des scores de satisfaction supérieurs à 95 %.

Programme de retour au travail

Notre programme de retour au travail après un congé a été largement reconnu pour son excellence et continue de produire des résultats prometteurs liés à la réduction des taux de rechutes et de récurrence des congés d'invalidité. Les rechutes (à moins d'un mois) et les récurrences (à moins d'un an) liées à la santé mentale sont en baisse respectivement de 50 % et 20 % depuis 2010.

Sensibilisation et communication

Bell offre aux membres de son équipe et à leurs familles des renseignements et des conseils d'experts sur la santé, le mieux-être et le développement par l'intermédiaire de sa vidéothèque LifeSpeak. Ces contenus sont présentés par des experts, des auteurs, des professeurs et des professionnels de la médecine de réputation internationale. En plus de cette vidéothèque, nous avons élaboré (en partenariat avec des experts) une série de vidéos « en vedette » sur l'équilibre travail-vie personnelle dans un environnement virtuel ainsi qu'un portail de ressources pour gérer l'utilisation de substances.

En plus de publier des articles sur la santé mentale chaque semaine dans notre cyberbulletin interne, nous offrons aux membres de l'équipe un éventail d'événements et d'activités qui favorisent la sensibilisation durant la Journée Bell Cause pour la cause, la Semaine de la santé mentale, la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales et la Journée nationale de prévention du suicide. Depuis 2010, Bell a organisé plus de 1 500 activités liées à la santé mentale pour les membres de l'équipe partout au Canada, y compris des séminaires, des ateliers, des kiosques d'information, des conférences et d'autres activités stimulant l'engagement. Dans le but de nous adapter à un environnement virtuel pendant la crise de la COVID-19, nous avons mis sur pied de nouvelles méthodes novatrices afin de faire participer davantage les employés. Parmi celles-ci, on compte l'utilisation d'un outil d'inscription aux événements en ligne, la création et la distribution de cartes électroniques ainsi que l'offre un kiosque de photos virtuel.

Tout au long de la crise de la COVID-19, des ressources spécifiques sur la santé mentale et le mieux-être ont également été fournies sur une page de ressources



consacrée à la COVID-19 et ont été publiées dans des articles hebdomadaires. Cela a permis d'atteindre un total de 6 884 visionnements par semaine.

Sites Web sur la santé mentale

Le site Web [Bell Cause pour la cause](#) et le site intranet consacré à la santé mentale et au mieux-être continuent d'offrir aux membres de l'équipe des outils centralisés et des ressources facilement accessibles pour apprendre, participer et se tenir informés. En 2021, les membres de l'équipe ont accédé plus de 25 000 fois à notre site intranet sur la santé mentale et le mieux-être pour profiter de nos ressources étendues en santé mentale, qui comprennent des articles, des vidéos et une vaste gamme d'autres ressources sur la santé en général.

Partage des meilleures pratiques dans toutes les entreprises canadiennes

Bell continue de soutenir et de promouvoir l'adoption de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail dans toutes les entreprises canadiennes. Nous continuons de mettre sur pied des programmes durables et d'exploiter les occasions liées aux 13 facteurs psychologiques de la Norme nationale, sur lesquels les experts s'entendent pour dire qu'ils produisent un effet important sur la santé des organisations et le bien-être des membres des équipes. Depuis la mise en œuvre de la Norme, nous avons fait part de meilleures pratiques à des centaines d'entreprises du Canada à l'aide de présentations, de conférences, d'études comparatives et de divers comités consultatifs adaptés, afin d'offrir des encouragements et des conseils à ceux qui souhaitent adopter des cadres d'applications plus sains dans leur propre milieu de travail.

Bell, notre fournisseur de PAEF et l'Université Queen's ont collaboré à l'élaboration du programme de certification Leadership en santé mentale au travail^{MC}, le premier programme de formation en santé mentale au travail certifié par une université au monde. Offert aux employés de toutes les organisations du Canada, il a été massivement suivi partout au pays. Depuis sa mise sur pied, plus de 924 entreprises y ont participé, menant à l'obtention d'un certificat de l'Université Queen's. De plus, la



formation en ligne Composantes d'une santé mentale positive est offerte à l'externe, et plus de 8 747 personnes ont suivi la formation sur SynerVie.

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, sur SEDAR à sedar.com et sur EDGAR à sec.gov.