



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)



Nos clients

GRI 102-2, 203-1

Pour réussir dans un marché extrêmement dynamique et concurrentiel, nous devons offrir à nos clients la meilleure expérience qui soit. C'est pourquoi Bell est désireuse d'offrir des produits et services enthousiasmants et novateurs, y compris le meilleur en matière de connexions large bande, de services sans fil et de contenu numérique, ainsi que les meilleures solutions d'affaires.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Offrir un excellent service

Concentrée à déployer des technologies de pointe pour améliorer l'excellence de son service, se distinguer de la concurrence et renforcer la fidélité de ses clients, Bell a lancé en 2018 une large gamme d'améliorations. Celles-ci lui permettent d'offrir un plus grand nombre d'options libre-service, simplifient les transactions, améliorent le rendement de ses centres d'appels et donnent à ses clients un meilleur contrôle sur leurs rendez-vous avec des techniciens des Services extérieurs. Toutes ces initiatives sont motivées par le même objectif : améliorer le service à la clientèle.

Grâce à ces nouveaux outils pour la clientèle et ses investissements dans ses connexions large bande de pointe et dans les dernières innovations en matière de réseaux sans fil, de télévision, de contenu et de services d'affaires, Bell continue à attirer un nombre grandissant de clients. À la fin de 2018, Bell comptait plus de 22 millions de connexions d'abonnés à son éventail complet de services, dont 9,6 millions d'abonnés aux services mobiles, 3,9 millions d'abonnés aux services Internet haute vitesse et plus de 2,8 millions d'abonnés aux services de télévision.

SASB

Pour en savoir plus sur les avantages environnementaux liés à l'utilisation des technologies, veuillez consulter la section intitulée Avantages des produits et services de Bell sur le plan environnemental du Rapport complet sur la responsabilité d'entreprise.

Bell compte plus de 22 millions
de connexions d'abonnés

Bâtir les meilleures technologies de réseaux large bande

ODD 9.5

Bell exploite le plus vaste réseau de fibre optique au Canada, qui s'étend sur plus de 270 000 kilomètres. Avec des dépenses d'investissement qui ont atteint près de 4 milliards \$ en 2018, Bell investit plus que tous ses concurrents dans les infrastructures de communications du Canada et la construction de nouveaux réseaux, ce qui lui permet d'offrir des vitesses large bande inégalées à plus de clients et d'entreprises, dans plus de collectivités qu'elle ne l'a jamais fait. À la fin de 2018, la construction de son réseau entièrement optique était achevée à environ 50 %, ce qui lui permettait d'offrir des liaisons optiques directes – et des forfaits Internet les plus rapides au Canada – à 4,6 millions de foyers et d'entreprises du Canada atlantique, du Québec, de l'Ontario et du Manitoba. Après avoir dépassé en 2018 le million d'emplacements avec connexions entièrement optiques à Toronto, Bell a commencé à déployer cet accès direct dans 1,3 million de foyers et d'emplacements commerciaux de la région du Grand Toronto et de l'indicatif 905 qui entoure la métropole, tout en poursuivant son important déploiement dans la grande région de Montréal.





Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

L'expansion continue de son réseau entièrement optique au Manitoba, qui découle directement de son plan d'investissement de 1 milliard \$ dans la province, s'est aussi accélérée en 2018, et des connexions optiques sont maintenant offertes dans les collectivités de Brandon, Niverville, Oakbank, Steinbach et Winkler, ainsi que dans Winnipeg.

Les investissements de Bell dans les connexions large bande et l'innovation ne lui permettent pas seulement d'offrir les meilleurs services de communications – ils l'aident aussi à améliorer sa façon de servir ses clients

En 2018, Bell est aussi devenu le premier fournisseur de services Internet au Canada à offrir des vitesses d'accès de 1,5 gigabit par seconde (Gbit/s), ce qui constitue un autre jalon important dans l'évolution des services large bande.

En plus de ces déploiements, Bell a continué d'être un chef de file des services sans fil en devenant le premier fournisseur de services sans fil canadien à offrir des vitesses mobiles de 1 Gbit/s et en poursuivant ses investissements dans l'extension de la portée de ses réseaux sans fil. À la fin de l'année, ses réseaux LTE et LTE Advanced rejoignaient respectivement 99 % et 91 % de tous les Canadiens. Tout en nous concentrant sur les investissements qui nous permettent de renforcer l'ensemble de nos infrastructures, nous avons continué de relier la plupart de nos tours de téléphonie mobile au réseau de raccordement mobile optique et à déployer la technologie des petites cellules, ce qui a permis d'améliorer la qualité et la fiabilité de nos réseaux, de renforcer l'efficacité spectrale et de préparer le terrain pour le prochain déploiement de la technologie mobile de la cinquième génération (5G).

En plus d'être active dans les grands centres urbains, Bell déploie de meilleurs réseaux large bande dans des villes plus petites et des localités rurales. En 2018, nous avons entamé un chantier complexe qui consiste à construire un réseau destiné à 25 collectivités du territoire nordique du Nunavut. Au mois de juin 2018, Northwestel et les gouvernements du Canada et du Yukon ont annoncé le lancement d'un projet visant à construire une ligne de fibre optique pour relier Dawson City et Inuvik. Une fois achevée, la nouvelle ligne optique assurera une meilleure liaison entre le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest, ce qui permettra d'offrir un réseau plus robuste et fiable à chacune des collectivités raccordées.

Nous avons également déployé notre service Internet résidentiel sans fil fixe, qui utilise les actifs de spectre dans la bande des 3,5 GHz et une technologie compatible avec la 5G pour offrir des améliorations large bande importantes aux consommateurs et aux entreprises dans 28 collectivités rurales du Québec et de l'Ontario. L'objectif est de relier 200 000 foyers dans 138 collectivités rurales d'ici la fin de l'année 2019. Nous continuons aussi à collaborer avec des partenaires et tous les paliers gouvernementaux sur des projets de régions rurales ou éloignées pour améliorer les infrastructures et étendre nos réseaux large bande dans les zones où les services sont absents ou insuffisants.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Notre service à la clientèle ne cesse de s'améliorer

Au cours des dernières années, Bell a investi plus de 850 millions \$ pour améliorer la formation et les outils de travail de ses conseillers des centres d'appels et de ses techniciens des Services extérieurs, de même que les options libre-service en ligne destinées à ses clients. Ces options comprennent le site MonBell.ca et l'application MonBell, qui permettent aux clients de gérer leurs services, d'ajouter ou de modifier des fonctions et de résoudre efficacement des problèmes. En 2018, l'application mobile MonBell et l'outil en ligne MonBell.ca ont été visités 104 millions de fois par des clients qui ont effectué 13,4 millions de transactions.

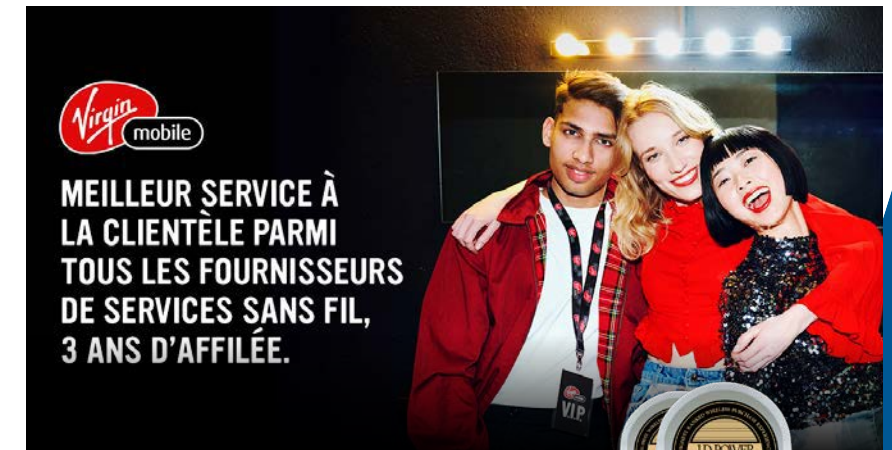
GRI 404-2

Nous avons également aidé nos clients à gérer plus facilement des éléments supplémentaires de leurs services Internet et de télévision à l'aide de l'application MonBell, que ce soit pour commander du contenu sur demande ou gérer leurs forfaits de programmation et de chaînes de télévision. C'est, entre autres, grâce à ces améliorations, que la Web Marketing Association a désigné MonBell comme la meilleure application de télécommunications mobile de l'année 2018.

Le populaire service Web Gérez votre rendez-vous, qui sert à gérer les visites de nos techniciens des Services extérieurs, a aussi continué à s'améliorer. Lancé en 2016 pour offrir aux clients de Bell de l'information sur les visites de service, comme l'heure d'arrivée prévue d'un technicien, ce service a été progressivement mis à niveau à partir de 2018 afin que les clients puissent déplacer leur rendez-vous directement en ligne ou fournir des renseignements sur leur emplacement aux techniciens, comme le code d'entrée ou des consignes pour le stationnement. Les clients pourront aussi donner des commentaires en attribuant une cote à la visite. Le nombre total de demandes de clients qui ont été traitées au moyen de l'application depuis 2016 est de plus de 5 800 000 pour les installations et les réparations.

En 2018, Bell a aussi poursuivi le développement d'un outil libre-service pour ses clients d'affaires en ajoutant au Portail d'affaires un tableau de bord personnalisable qui permet de soumettre des demandes de service et de déménagement, de prendre des rendez-vous et de poser des questions sur la facturation de façon plus pratique et plus rapide.

Bell a investi plus de 850 millions \$ pour améliorer la formation et les outils de travail de ses conseillers des centres d'appels et de ses techniciens des services extérieurs



Virgin Mobile Canada s'est classée au premier rang pour le taux global de satisfaction à l'égard du service à la clientèle dans l'étude 2018 de J.D. Power sur le service à la clientèle des services sans fil canadiens. Virgin Mobile Canada, dont l'étude a fait ressortir l'excellence du service, y compris le soutien en magasin, au téléphone et par l'intermédiaire des options d'assistance en ligne, a remporté les honneurs pour la troisième année consécutive.





Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Améliorer les normes de l'industrie

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a mené en 2018 une instance publique pour examiner les pratiques de vente au détail de l'industrie canadienne des télécommunications. Bell a participé activement et a proposé l'adoption de plusieurs normes pour s'assurer que les entreprises de télécommunication canadiennes offrent un service à la clientèle exceptionnel. Fait important, le CRTC a repris dans son rapport certaines de ces recommandations sous la forme de pratiques exemplaires qui devraient être adoptées par l'industrie.

Le fait d'accorder la priorité aux investissements dans le service à la clientèle et des outils en ligne évolués améliore les résultats évalués par le Commissaire fédéral aux plaintes relatives aux services de télécom-télévision ([CPRST](#)). D'ailleurs, le dernier rapport semestriel du CPRST pour la période du 1^{er} août 2018 au 31 janvier 2019 indique que, malgré le fait que Bell est le fournisseur de services qui a le plus de clients, la part du nombre total de plaintes provenant de sa clientèle continue à diminuer chaque année, et ce, de façon plus marquée que pour n'importe quel autre fournisseur de services.

GRI 417-2





Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Nous mettons en marché des produits et services de prochaine génération

Bell est à l'avant-garde de l'innovation. Elle investit davantage en recherche et développement que n'importe quelle autre entreprise de télécommunications canadienne et collabore avec de nombreux partenaires technologiques pour lancer de nouveaux produits et services évolués.

Innovation dans les domaines de l'Internet des objets (IdO) et des services mobiles

ODD 17.7, 17.8 et 17.17

En plus de continuer à développer de nouvelles fonctionnalités pour l'application MonBell, Bell a lancé en 2018 plusieurs innovations technologiques inédites dans le domaine de l'Internet des Objets (IdO) à l'intention de ses clients, dont son programme pour villes intelligentes, son service Voiture connectée, des services de domotique et des services d'affaires évolués. ODD 9.5

Dans le cadre de nos initiatives relatives à l'Internet des objets, nous avons travaillé en partenariat avec Echologics pour livrer une solution de surveillance sans fil du réseau d'aqueduc de Medecine Hat, en Alberta. De plus, nous avons conclu des partenariats avec les municipalités de Kingston, Markham, Orillia et St. Catharines, en Ontario, ainsi qu'avec celles de Whitehorse, au Yukon, et de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador. Grâce à ces partenariats, nous pouvons augmenter l'efficacité opérationnelle des municipalités en plus de les aider à améliorer les services qu'elles offrent à leurs citoyens, aux entreprises et aux visiteurs.

Pour nos clients du secteur industriel, nous avons fait équipe avec Icicle Technologies en vue de développer une solution de suivi et de surveillance à distance pour améliorer la salubrité de la fabrication de produits alimentaires. Nous avons développé avec Otodata, l'un de nos partenaires du domaine de l'IdO, une solution de surveillance des réservoirs de carburant pour Supérieur Propane. En outre, notre collaboration avec d'autres entreprises technologiques, telles que BeWhere et Trak-iT nous a permis de lancer la première solution intégrée de gestion de parc de véhicules et de suivi des actifs au Canada, livrée exclusivement via notre réseau LTE-M.

ODD 17

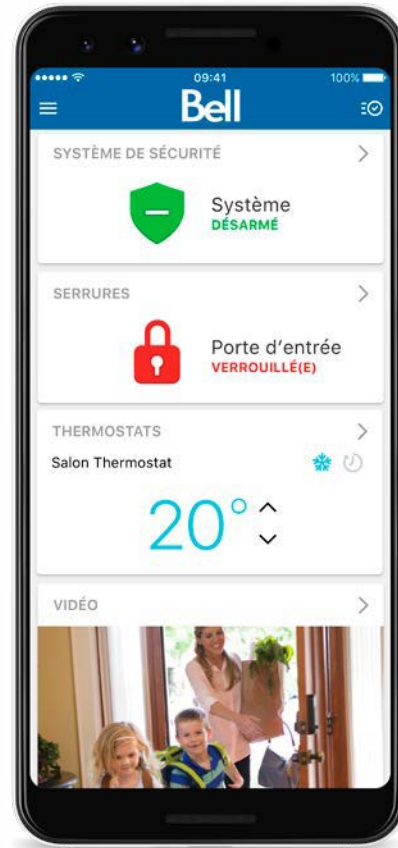
Grâce à sa solution intégrée Voiture connectée, Bell est devenue le premier fournisseur de services sans fil canadiens à offrir des points d'accès par Wi-Fi intégrés dans les véhicules Ford et Lincoln compatibles. Ceci permet aux clients de partager des données au moyen de leur forfait téléphonique et de connecter simultanément jusqu'à 10 appareils lorsqu'ils se déplacent. Les propriétaires de véhicule Ford ou de nombreux autres fabricants peuvent aussi profiter de l'option de solution enfichable Voiture connectée pour avoir accès à des services de diagnostic du véhicule, recevoir des alertes de performance, surveiller l'activité de conduite et connecter jusqu'à cinq appareils à un réseau Wi-Fi dans leur voiture.



Bell a accru son leadership en matière de technologie pour véhicules connectés en étant le premier fournisseur de services sans fil canadien à intégrer des points d'accès Wi-Fi dans les véhicules Ford et Lincoln compatibles.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)



Maison connectée

En 2018, Bell a poursuivi l'amélioration de ses services large bande pour un grand nombre de ses clients résidentiels et de petites entreprises en lançant son service Internet Fibe Gigabit 1,5, le forfait le plus rapide au Canada.

Nous avons lancé officiellement notre solution Wi-Fi Partout chez vous, le premier service qui s'adapte automatiquement aux habitudes d'utilisation de la maison afin que tous les appareils qui y sont utilisés en même temps bénéficient de la vitesse de transmission maximale. En 2018, notre marque Bell Maison intelligente a aussi vu le jour avec son éventail de services de domotique et de surveillance et, en tirant parti de l'acquisition d'AlarmForce, nous avons continué à élargir notre offre pour maison branchée en y ajoutant de nouvelles solutions de sécurité.

À l'avant-garde avec Télé Fibe

Nous avons continué d'améliorer notre application de pointe Télé Fibe en lançant la nouvelle fonctionnalité Téléchargez et partez. Par ailleurs, nous sommes devenus le premier fournisseur de services de télévision à offrir une programmation 4K en direct au Manitoba. En cette période marquée par l'augmentation de la gamme de choix et de la concurrence internationale pour attirer les téléspectateurs, nous avons poursuivi l'amélioration de notre service de diffusion en continu Alt Télé en l'offrant sur d'autres plateformes de visionnement, dont celles d'Amazon, d'Apple et de Google.

Nous avons également conclu une entente avec Ericsson pour améliorer Télé Fibe au moyen de la nouvelle plateforme MediaFirst afin de renforcer la fourniture de nos services de télévision de prochaine génération. MediaFirst permet aux clients d'accéder aux services plus facilement lorsqu'ils utilisent plusieurs écrans en plus d'offrir une expérience de visionnement harmonieuse aux clients de Télé Fibe et de Alt Télé.

Services de vente au détail et nouveaux appareils mobiles

Au-delà des investissements pour améliorer l'accès aux réseaux et services large bande et sans fil pour renforcer ses services à la clientèle en ligne, Bell veille constamment à ce que ses clients aient accès à ses services en améliorant ses canaux de distribution. Aujourd'hui, les services de Bell sont offerts dans quelque 1 700 points de vente aux quatre coins du pays, dont les magasins de la marque Bell, les magasins et les kiosques de La Source, de Virgin Mobile et de Lucky Mobile, et les points de vente de WAVE SANS FIL, La cabine T sans fil et SANS-FIL etc.

En 2018, nous avons aussi accru la disponibilité de notre service sans fil à prix réduit Lucky Mobile dans les 10 provinces du pays.

ODD 5.8

Toujours en 2018, Bell a élargi sa gamme d'appareils mobiles par l'ajout de 38 nouveaux téléphones. De plus, lors du lancement des nouveaux appareils iPhone, Bell était le seul fournisseur canadien – et l'un des 11 fournisseurs dans le monde – à offrir la fonctionnalité double carte SIM intégrée d'Apple, qui permet aux clients de combiner deux numéros de téléphone sur un seul appareil.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Diffuser du contenu populaire

Les préférences et les choix des clients en matière de médias changent rapidement. CTV est demeurée en 2018 la chaîne de télévision la plus regardée au Canada, mais pour rester concurrentiels dans l'environnement numérique contemporain, les producteurs de contenu doivent évoluer. Dans le cas de Bell, cela se traduit par le développement de plateformes novatrices pour diffuser le contenu de grande qualité recherché par les Canadiens.

En 2018, Bell Média a lancé Crave, un service de diffusion en continu novateur qui offre pour la première fois le nouveau contenu de HBO à tous les Canadiens disposant d'un accès à Internet. Et comme le contenu de HBO Canada, Showtime et Starz a été combiné à d'autres contenus de premier choix au sein de Crave de manière à avoir un service unique offert par tous les principaux fournisseurs de services de télévision du pays, environ 2,3 millions de Canadiens étaient abonnés à Crave à la fin de l'année 2018.

En plus du lancement réussi d'Alt Télé, notre service de télévision en direct et en continu, Bell Média a offert encore plus de contenu soutenu par de la publicité et sur demande sur CTV.ca et sur l'application CTV (CTV Throwback et CTV Movies), sur RDS Direct et TSN Direct pour les amateurs de sport, et sur Snackable TV pour le contenu de courte durée.

Pour poursuivre le développement de contenu de premier choix et le rendre accessible aux Canadiens, nous avons conclu de nouveaux partenariats pour relancer notre chaîne spécialisée de nouvelles du monde des affaires sous le nom de BNN Bloomberg, créer du contenu en partenariat avec Sony Pictures Television et avec d'autres partenaires internationaux, et partager le contenu actuel et le nouveau contenu avec Lionsgate (Starz) et VICE. Bell Média s'est associée au Groupe CH, à ICM Partners et à Howie Mandel acquérir le festival Juste pour rire, basé à Montréal, et l'entreprise est devenue actionnaire majoritaire des studios de production de classe mondiale Pinewood Toronto Studios. GRI 102-10

En 2018, les Studios Bell Média ont appuyé 25 productions internes et indépendantes de langue anglaise, ainsi que 97 projets originaux réalisés avec des producteurs québécois, ce qui a permis la réalisation de nombreux succès canadiens qui ont remporté des prix, comme *Letterkenny*, *Cardinal* et *Wynonna Earp*.



Bell continue de mettre au point des plateformes novatrices pour offrir du contenu de grande qualité

Bell Média est demeurée en 2018 le premier radiodiffuseur canadien, avec une moyenne de 16,6 millions d'auditeurs par semaine dans l'ensemble du pays. Nous avons également continué à améliorer l'application iHeart Canada, qui offre un accès en ligne et en direct à plus de 1 000 postes de radio, ainsi qu'à des millions de balados.

Pour en savoir plus sur l'investissement dans le contenu canadien, veuillez consulter la section intitulée Soutenir une industrie des médias entièrement canadienne du Rapport complet sur la responsabilité d'entreprise.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

Bell est le premier choix pour un grand nombre d'entreprises canadiennes de premier plan, de gouvernements et d'institutions publiques qui cherchent des technologies large bande supérieures, des produits de transmission de données de classe mondiale et des services d'avant-garde.

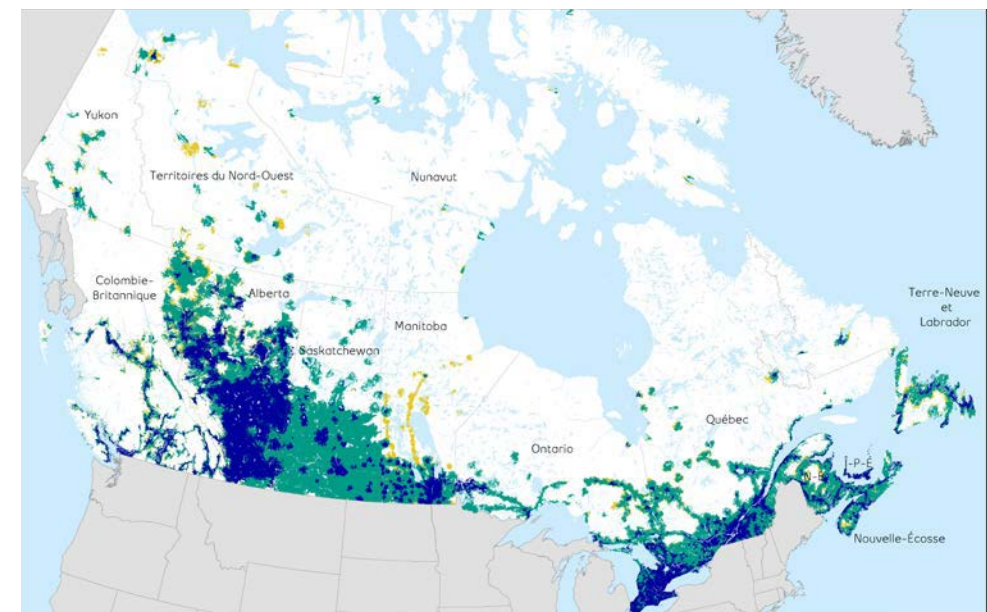
Avec son réseau de 28 centres de données à la fine pointe, Bell est le leader canadien en matière d'hébergement et d'informatique en nuage. En outre, grâce à nos réseaux large bande de premier plan, de plus en plus d'entreprises canadiennes ont accès à des services plus fiables, plus rapides et dotés de connexions sécurisées.

Nous continuons à améliorer notre service Connexion en nuage, qui offre des solutions souples d'informatique en nuage et de stockage de Bell et de ses partenaires, dont Microsoft, IBM et – depuis 2018 – Amazon Web Services.

En 2018, nous avons également lancé la nouvelle plateforme des services Réseau virtuel, la première en son genre au Canada, afin d'offrir des réseaux pilotés par logiciel plus efficaces comme solution de rechange aux réseaux physiques. Les services Réseau virtuel de Bell permettent aux grandes entreprises et organisations d'avoir accès, sur demande, à une gamme de fonctions réseau en nuage sécurisées.

Nos réseaux optiques et sans fil évolués jouent aussi un rôle essentiel dans l'émergence de technologies IdO novatrices. En 2018, Bell a élargi son offre de soutien destiné aux applications IdO pour les entreprises et les villes intelligentes en lançant le premier Service géré de sécurité des solutions IdO pour la détection et l'élimination des cybermenaces en constante évolution.

Carte de couverture - Canada



- LTE Advanced (LTE-A)
- LTE
- HSPA+
- Future LTE

À jour en date du 26 mars, 2019. Les zones de couvertures réelles peuvent varier et sont accessibles aux appareils compatibles. Consultez https://www.bell.ca/Mobilite/Le_reseau_coverage pour toute expansion future de notre réseau.

La vitesse peut varier selon la topographie, les conditions environnementales, le type d'appareil et d'autres facteurs. *Les vitesses théoriques maximales de téléchargement peuvent varier.

Des vitesses HSPA réduites allant jusqu'à 1.5 Mbit/s sont offertes dans les communautés suivantes : Aviat, Baker Lake, Cambridge Bay, Gameti, Iqaluit, Lutselk'e, Nahanni Butt, Paulatuk, Rankin Inlet, Sachs Harbour and Ulukhaktok.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Protection de la vie privée des clients

SASB

Chez Bell, nous nous engageons à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels que nous confient nos clients; une approche décrite de façon explicite dans notre [Politique sur la protection de la vie privée](#).

La Politique explique clairement de quelle manière et à quel moment nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels, ainsi que la façon dont nous communiquons ces renseignements au sein du groupe d'entreprises Bell. Cette Politique explique aussi quels renseignements sont considérés, ou non, comme étant des renseignements personnels.

Chaque année, tous les membres de l'équipe Bell doivent relire et signer le Code de conduite de l'entreprise afin de souligner l'importance de protéger les renseignements relatifs aux clients et de les utiliser uniquement de façon conforme à notre Politique sur la protection de la vie privée.

Bell ne divulgue des renseignements confidentiels sur les clients aux organismes gouvernementaux que si elle est expressément tenue de le faire par une autorité judiciaire ou s'il s'agit d'un cas d'urgence menaçant la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre politique de protection de la vie privée, y compris les réponses à des questions fréquentes, en vous rendant sur notre site Web, à la section [Sécurité et confidentialité](#).



Chaque année, nous demandons à chaque membre de l'équipe de relire et de signer le Code de conduite de Bell afin de souligner l'importance de protéger les renseignements relatifs aux clients.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Sécurité des clients

GRI-418-1, SASB

En 2018, International Data Corporation (IDC) a désigné Bell pour la troisième année de suite¹ comme un leader des services de sécurité en raison de sa gamme de services évolués de détection, d'atténuation et de prévention des cybermenaces, ainsi que de ses capacités de sécurité en nuage, de son vaste éventail de services professionnels et de l'importance de sa zone de couverture au Canada.

IDC a également produit un rapport sur l'importance croissante de la cybersécurité dans un contexte d'une adoption de plus en plus courante d'applications d'affaires IdO et d'applications pour villes intelligentes². Ceci coïncide avec la position de leader de Bell en matière de fourniture de services de sécurité aux entreprises et organisations canadiennes. En 2018, Bell Mobilité a lancé son Service géré de sécurité des solutions IdO qui aident à protéger les infrastructures de TI et les systèmes de nos clients, ainsi qu'à préserver leur sécurité lorsqu'ils adoptent des technologies IdO.

Comme pour d'autres services de sécurité évolués fournis par Bell, notre nouveau Service géré de sécurité des solutions IdO est surveillé par notre Centre de gestion de la sécurité, dont l'équipe comporte plus de 400 professionnels de la sécurité accrédités qui s'occupent, en tout temps, de la gestion des incidents, des politiques et de la production de rapports pour tous les incidents liés à la sécurité.

Bell s'emploie à protéger ses réseaux, ses systèmes, ses applications, ses centres de données et ses archives ainsi que les renseignements personnels qu'ils contiennent contre toute menace telle que les cyberattaques, les accès non autorisés et les dommages causés par les incendies, les événements naturels et d'autres événements. Étant donné que la vaste majorité des entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous comprenons la nécessité de protéger le caractère concurrentiel de nos clients en veillant à la sécurité et à la stabilité de nos réseaux et nous ne négligeons aucun effort à cet égard. Voilà pourquoi nous réalisons des investissements continus afin d'en améliorer la performance et de maintenir leur disponibilité à 99,99 %. Nous mettons également en place des contrôles et des couches de protection complétées par une surveillance rigoureuse et des essais de sécurité effectués sur une base régulière.

En tant que représentant du Canada à l'Information Security Forum, un organisme sans but lucratif géré par ses membres, Bell aide à la mise en œuvre et à la transformation des pratiques de sécurité et de gestion des risques. Nous appliquons aussi diverses normes et divers cadres de



sécurité internationaux, notamment le guide Standard of Good Practice de l'Information Security Forum. Bell est également un membre fondateur de l'Échange canadien de menaces cybernétiques (cctx.ca/fr), un organisme qui vise à aider les organisations publiques et privées à collaborer et à partager de l'information sur les cybermenaces dans divers secteurs d'activité au Canada.

Bell continue de collaborer avec les autorités gouvernementales, les organismes d'application de la loi et les représentants du secteur des technologies afin de freiner la croissance du piratage informatique et des autres types de cybercrimes.

Pour en savoir plus sur la protection de vos renseignements personnels, veuillez consulter la section sur la sécurité et la prévention de la fraude du site Bell.ca.

1 IDC MarketScope : Canadian Security Services 2018 Vendor Assessment (mars 2018)

2 State of IoT Adoption in Canada, 2018 (septembre 2018).

Accessibilité pour tous ODD 8.5



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Bell considère que les avantages des technologies de communications évoluées doivent être facilement accessibles à tous. On estime qu'un Canadien sur cinq vit avec un handicap, et grâce à des initiatives comme notre [Centre des services d'accessibilité](#), qui offre des produits et services adaptés aux clients souffrant de restrictions physiques, de déficience cognitive, de troubles auditifs, de troubles de la vue ou de troubles de la parole, Bell aide à éliminer les obstacles qui en limitent l'accès.

Le site Web du Centre des services d'accessibilité de Bell, sur Bell.ca, est conforme aux critères internationaux des [Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) de niveau AA, ce qui témoigne de notre engagement à veiller à ce que ses clients handicapés puissent accéder à des renseignements importants en ligne. Sur le site Web de Bell, un outil de recommandation d'appareil mobile est également mis à la disposition des clients pour les aider à trouver des appareils dotés de caractéristiques telles qu'une fonction d'agrandissement, la compatibilité avec le service télécriteur, la prise en charge d'un afficheur Braille externe, et le mode Accès guidé. Le Centre des services d'accessibilité comprend aussi une équipe d'agents spécialisés qui ont reçu une formation particulière sur toute la gamme des produits, services et options d'accessibilité de Bell. Ces agents sont aussi formés pour aider les personnes âgées, y compris celles qui pourraient souffrir de démence ou avoir besoin de systèmes d'alerte médicale.

Bell offre de nombreux [produits d'accessibilité et services de soutien](#), y compris des appareils comportant des lecteurs d'écran, qui sont compatibles avec les appareils auditifs, les services de vidéoconférence, de messagerie et de téléphonie, ainsi que des forfaits de Bell Mobilité personnalisés qui tiennent compte des besoins particuliers de certains clients. Les clients admissibles peuvent également bénéficier de 2 Go de données sans fil additionnelles, sans frais supplémentaires.

L'application Mobile Accessibility (offerte gratuitement aux clients de Bell) s'intègre au système d'exploitation Android pour permettre aux utilisateurs aveugles et malvoyants de naviguer plus facilement sur leurs appareils mobiles. Bell propose depuis 2018 des téléphones qui intègrent des fonctions d'accessibilité conformes aux exigences du Service d'alertes sans fil au public, ce qui permet, par exemple, une diffusion plus large



Sur notre site Web, un outil de recommandation d'appareil mobile est mis à la disposition de nos clients pour les aider à trouver l'appareil qui correspond à leurs besoins.

des alertes Amber. Nous offrons également le service T911, ou texto au 911 et prenons en charge le nouveau service [En Alerte](#), qui est en cours de mise en œuvre dans l'ensemble du pays et vise à informer les Canadiens lorsque des situations réclamant une réaction urgente se présentent dans leur secteur.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2018 de BCE](#)

Bell appuie activement la mise en œuvre du service de relais vidéo (SRV) au Canada, qui remplacera le service d'appel par téléimprimeur fourni aux utilisateurs de langage gestuel. Le service SRV leur permet d'établir une liaison vidéo avec un interprète gestuel qui peut assurer l'interprétation en temps réel des conversations téléphoniques. En étroite collaboration avec le CRTC et [l'Association des Sourds du Canada](#) (ASC) et à titre de membre du conseil d'administration provisoire de l'organisme administratif central établi par le [CRTC](#), Bell s'est engagée à faciliter le lancement du service SRV au Canada de manière efficace et rapide.

En partenariat avec la [Société canadienne de l'ouïe](#), les boutiques Bell offrent aussi des services gratuits d'interprétation en langue des signes lorsque le client en fait la demande et que les ressources le permettent.

Bell commandite également plusieurs événements qui aident à attirer l'attention sur les problèmes d'accessibilité, dont, en 2018, l'exposition organisée à Toronto dans le cadre de la Semaine de la canne blanche pour sensibiliser la population aux difficultés que doivent surmonter les Canadiens atteints d'une perte de la vision, et le championnat de curling canadien pour personnes aveugles de l'AMI, à Ottawa. En outre, nous collaborons avec d'importants organismes qui représentent les Canadiens ayant des besoins en matière d'accessibilité, dont [l'Institut national canadien pour aveugles](#), la [Société Neil Squire](#), [l'Association des malentendants canadiens](#) et le [Comité paralympique canadien](#).

Bell est un leader mondial dans le domaine de l'accessibilité des télécommunications mobiles, et elle encourage l'industrie à porter une plus grande attention aux enjeux liés à l'accessibilité au Canada. En tant que membre de [l'Association canadienne des télécommunications sans fil](#) (ACTS), Bell participe activement au Comité de l'accessibilité du sans-fil afin de mieux répondre aux difficultés qui touchent les clients ayant des problèmes d'accessibilité.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les services d'accessibilité de Bell sur le site du [Centre des services d'accessibilité](#).

