

Éthique professionnelle

GRI 410-1

GRI 415-1

SASB TC-TL-520a.1,2,3

SDG 16

Depuis la création de Bell en 1880, notre leadership en matière d'innovation et d'investissement dans les communications a été déterminant pour la croissance et la prospérité de notre pays. Bell, marque canadienne de confiance qui procure de la valeur à sa clientèle, à ses collectivités, à ses actionnaires et aux membres de son équipe, a pour objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. En poursuivant notre tradition en matière de service et de réalisation d'objectifs, nous devons tous atteindre les normes les plus élevées en matière de conduite éthique et professionnelle dans le cadre de notre travail, par exemple en comprenant et en respectant les valeurs et les exigences établies dans le Code de conduite de Bell.

Risques éthiques

Des risques éthiques se produisent lorsque les comportements organisationnels ne correspondent pas à la conduite souhaitée ou prévue. Le Code de conduite de Bell fournit des directives claires sur ses attentes en matière de comportement éthique, qui vont souvent au-delà des exigences juridiques et réglementaires. De nombreux exemples sont fournis pour aider les employés à composer avec des situations difficiles dans les domaines de l'intégrité personnelle, des conflits d'intérêts, des pratiques de vente, des valeurs des employés (notamment en ce qui a trait au harcèlement et à la diversité), de l'engagement des clients et des relations avec les fournisseurs, dans le but de renforcer l'engagement de Bell envers les normes éthiques les plus élevées et de privilégier des résultats positifs sur le plan de la réputation lorsque confronté à des problèmes d'éthique.

Rôles et responsabilités pour les risques liés à l'éthique professionnelle

Tous les membres du conseil de BCE ont la responsabilité d'identifier et de surveiller les principaux risques auxquels nos activités sont exposées, y compris les risques liés à l'éthique professionnelle, et d'assurer l'existence de processus qui visent à identifier, à contrôler et à gérer les risques de façon efficace. Le conseil assume une responsabilité pleine et entière à l'égard du risque; toutefois, il délègue la responsabilité de certains éléments du programme de surveillance des risques à des comités du conseil afin de veiller à ce que ces risques soient traités avec une expertise, une attention et une diligence appropriées, et ces comités tiennent le conseil régulièrement informé.

- Le comité du risque et de la caisse de retraite est responsable de surveiller le cadre de gouvernance sur les risques de l'entreprise, qui a été créé pour identifier, évaluer, atténuer et présenter les principaux risques auxquels BCE est exposée, y compris les risques liés à l'éthique professionnelle.
- Le comité d'audit est responsable de surveiller la présentation de notre information financière, ainsi que les systèmes de contrôle interne de l'entreprise et sa conformité aux exigences légales.
- Le comité de rémunération surveille les risques liés à la rémunération, à la planification de la relève ainsi qu'aux politiques et pratiques sur le lieu de travail.
- Le comité de gouvernance aide le conseil d'administration à élaborer et à mettre en œuvre les lignes directrices en matière de gouvernance de BCE, supervise notre stratégie et nos rapports de divulgation relatifs aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), les politiques de l'organisation concernant la conduite des affaires et l'éthique et la communication publique d'information importante. Le comité de gouvernance passe en revue notre Code de conduite chaque année et recommande tout changement pour approbation par le conseil d'administration.



À chaque réunion, le comité de vérification reçoit un rapport de la direction concernant les risques, les signalements et les demandes liés à l'éthique professionnelle effectués au moyen de notre ligne d'aide du Code de conduite anonyme et confidentielle. Des rapports périodiques sont également fournis au comité de gouvernance et au comité de vérification concernant notre programme d'éthique et notre supervision des politiques de l'entreprise à l'échelle de BCE.

Le chef des affaires juridiques et réglementaires de BCE a la responsabilité globale de ce qui suit :

- La supervision du programme d'éthique de BCE, y compris le Code de conduite et la formation en matière d'éthique;
- Notre ligne d'aide du Code de conduite anonyme et confidentielle accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, qui aide les employés à résoudre tout problème éthique, et à signaler toute violation du Code de conduite ou de toute politique de Bell, et des problèmes liés à des pratiques douteuses en matière de comptabilité, de contrôles internes, de vérification, ou à des actes frauduleux à l'égard de la société ou à la corruption;
- La supervision du cadre de gestion des politiques d'entreprise de BCE est conçue pour faire mieux connaître aux employés les principales politiques d'entreprise et les principaux processus, procédures et systèmes propres aux unités d'affaires et les rendre plus accessibles.

UNITÉS D'AFFAIRES OPÉRATIONNELLES

La direction des unités opérationnelles de BCE (Services sans fil de Bell, Services sur fil de Bell et Bell Média) doit comprendre ses activités en détail et identifier les risques pertinents liés à l'éthique professionnelle, ainsi que la gouvernance et les contrôles appropriés nécessaires à l'exécution de ses stratégies d'affaires conformément aux pratiques d'affaires éthiques.

GROUPE APPROVISIONNEMENT

Le groupe Approvisionnement de l'entreprise surveille les dépenses de BCE auprès des fournisseurs externes. Une lettre est envoyée chaque année aux fournisseurs pour leur rappeler la « politique interdisant la réception de cadeaux » de BCE dans le but d'assurer un traitement juste et honnête des fournisseurs. Les modèles normalisés pour les contrats des fournisseurs comprennent également une section qui renvoie les fournisseurs au [Code de conduite des fournisseurs](#), qui fait partie de la Politique d'approvisionnement. Cette politique stipule explicitement que le Code de conduite des fournisseurs doit être inclus dans tous les contrats de fournisseurs.

Identification des risques éthiques, incluant la corruption

Le Code de conduite de BCE contient les règles qui s'appliquent à tous les employés de l'entreprise en ce qui concerne les risques éthiques, les pots-de-vin et la corruption et il indique clairement notre approche de « tolérance zéro » en matière de fraude, qui comprend les pots-de-vin. De plus, il contient des dispositions spécifiques applicables aux cadeaux, en vertu desquelles il est interdit aux employés de :

- Solliciter ou accepter des cadeaux, des gratifications, des faveurs ou des avantages inhabituels de la part de clients ou de fournisseurs, ou d'en offrir, lorsqu'ils risquent de nuire ou pourraient sembler nuire à leur capacité de prendre des décisions d'affaires objectives et équitables, ou qu'ils pourraient influencer de façon injuste une transaction d'affaires.
- Solliciter ou encourager l'offre de cadeaux, d'invitations, de divertissements ou de toute autre faveur destinée à votre usage personnel.
- Nonobstant toute autre disposition de ce Code, offrir des cadeaux, des gratifications, des faveurs ou des avantages aux bénéficiaires du secteur public ou parrainer des événements/activités du secteur public sans le consentement préalable exprès de l'équipe Affaires réglementaires et gouvernementales de BCE.



Notre Code de conduite exige que les employés signalent tout acte illégal ou toute violation du Code ou d'une autre politique de Bell et offre des instructions sur la manière de le faire par le biais de notre ligne d'aide du Code de conduite confidentielle et anonyme ou en communiquant avec le secrétaire corporatif ou le président du comité de vérification. De plus, il indique clairement que des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement seront prises en cas de violation du Code de conduite de Bell.

Mécanisme confidentiel de dénonciation pour signaler les manquements à l'éthique

BCE considère essentiel que les employés aient les outils les plus efficaces pour poser des questions ou soulever des problèmes en ce qui concerne tout dilemme éthique. Vous pouvez accéder à notre ligne d'aide du Code de conduite en tout temps par téléphone, au 1 866 298-2942, ou en ligne au clearviewconnects.com de façon anonyme et confidentielle pour poser des questions ou signaler toute préoccupation liée à des problèmes relevant du code de conduite de l'entreprise. Le système est administré par une agence tierce, indépendante de BCE et spécialisée dans le domaine. Il permet également aux employés de surveiller le progrès de leurs demandes en ligne et de répondre aux demandes de renseignements supplémentaires (au besoin), ainsi que de fournir à BCE une trace vérifiable des problèmes. La ligne d'aide du Code de conduite a reçu 215 rapports et demandes en 2021.

La ligne d'aide du Code de conduite relève du chef des affaires juridiques et réglementaires et du bureau du secrétaire corporatif. Les plaintes confidentielles peuvent aussi être soumises directement au groupe Sûreté de l'entreprise, au secrétariat de la Société ou au comité d'audit.

Le Code de conduite stipule que tout employé qui, de bonne foi, déclare un comportement contraire à l'éthique sera à l'abri de toute menace de représailles,

de congédiement ou d'autres formes de sanction qui sont en lien direct avec ce signalement.

Le Code de conduite peut être consulté sur notre site Web à l'adresse www.BCE.ca. La ligne d'aide du Code de conduite est à la disposition des intervenants externes, y compris les fournisseurs, pour signaler de façon anonyme et confidentielle toute question d'ordre éthique.

Comptabilité et vérification

En ce qui concerne la comptabilité et la vérification, nos procédures de traitement des plaintes relatives à la comptabilité et à la vérification (Politique de procédures relatives aux plaintes) établies par le comité d'audit stipulent que quiconque ayant des préoccupations concernant une fraude de l'entreprise, des questions de comptabilité, de contrôles comptables internes ou de vérification doit les signaler par l'entremise de la ligne d'aide du Code de conduite ou, pour les membres du public, au numéro pour les « plaintes et préoccupations » de Bell, ou directement au secrétaire corporatif. Tout directeur, responsable ou employé de n'importe quelle unité d'affaires qui reçoit une contribution de toute personne, par écrit ou oralement, concernant une activité à signaler conformément à la Politique de procédures relatives aux plaintes, doit rapporter immédiatement une telle contribution au secrétaire corporatif, au vérificateur interne ou à la Sûreté de l'entreprise.

Lorsqu'une soumission considérée comme étant une activité matérielle à signaler est reçue, la Politique de procédures relatives aux plaintes nécessite que le secrétaire corporatif s'assure que l'activité soit signalée au président du comité d'audit. Il doit aussi passer en revue l'activité avec le chef des affaires financières,

l'audit interne, la Sûreté de l'entreprise et le comité d'audit au besoin, et autant que possible, lorsqu'il est approprié, de faire un compte rendu à l'employé ou à la tierce partie qui a signalé l'activité.

La Politique de procédures relatives aux plaintes nécessite que les soumissions faites par les employés soient traitées de manière confidentielle et anonyme, à moins d'une permission expresse donnée par l'employé ou si la loi l'exige. Elle protège aussi l'employé faisant le signalement de toutes représailles, de congédiement ou d'autres formes de sanction.

Programme d'éthique des ventes

Après l'enquête de 2018 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes sur les pratiques de vente au détail des fournisseurs de services en télécommunication, Bell a entrepris de nombreux efforts pour s'assurer que les pratiques de vente trompeuses ne fassent pas partie de sa culture d'entreprise.

Ces efforts se sont concentrés sur les activités avant la vente et pendant les interactions avec le client, ainsi que sur les processus gouvernementaux et de vérification ultérieurs. En ce qui concerne les activités avant la vente, Bell a instauré une éthique de vente et une formation sur les Canadiens vulnérables, a révisé la formation sur l'accessibilité et a mis à jour la formation concernant le positionnement des prix pour s'assurer que tous les conseillers aux ventes sont en mesure de communiquer clairement la structure tarifaire de Bell.

Afin de mesurer le respect de ces programmes de formation pendant le processus de vente, Bell a instauré un programme d'achat mystère multicanal. Ce programme est utilisé afin d'identifier les problèmes systémiques dans la façon dont les tarifs sont communiqués aux clients, pour déterminer si les clients se

sentent obligés d'effectuer un achat et pour déterminer si les clients se sentent induits en erreur pendant la transaction.

Surveiller l'après-vente est aussi important. C'est pourquoi Bell a instauré un programme de vérification dans le cadre duquel un nombre minimum d'appels des conseillers sont évalués chaque mois pour constater la conformité avec l'éthique en matière de vente et la formation sur le positionnement des prix de Bell. De l'encadrement est donné pour toutes les instances de non-conformité. Un comité de gouvernance participe aussi à des séances de calibrage des appels trimestrielles pour assurer l'alignement de tous les segments selon le standard des ventes éthiques.

Contributions politiques et lobbyisme

La plupart des territoires dans lesquels nous exerçons nos activités ne permettent pas aux entreprises de faire des contributions politiques. Pour les territoires dans lesquels de telles contributions sont autorisées, comme les provinces de la Saskatchewan et de Terre-Neuve-et-Labrador, elles sont généralement de notoriété publique. En 2021, ces contributions ont totalisé 12 500 \$ pour BCE. Notre politique sur les contributions politiques interdit ces contributions sans le consentement préalable du chef des affaires juridiques et réglementaires. La présente politique ne s'applique pas aux contributions politiques faites à titre personnel par des personnes au sein de BCE. Cependant, les fonds ou les biens compris dans la contribution doivent provenir de l'auteur de la contribution ou lui appartenir, et les personnes qui font des contributions politiques pourraient devoir démontrer que ces fonds ou ces biens leur appartiennent. Bien que nous soyons membres de groupes du secteur qui font la promotion de politiques publiques défendant les intérêts des Canadiens et du système de communications du Canada, nous ne versons aucun paiement à des associations commerciales ou des



entités exonérées d'impôt qui sont utilisées afin d'influencer des campagnes politiques.

Les lois des territoires dans lesquels nous exerçons nos activités fixent certaines limites concernant le lobbying ainsi que des exigences de divulgation, afin de garantir que les activités de lobbying sont transparentes et conformes à l'éthique. Ces exigences varient selon la province et la municipalité et peuvent inclure, entre autres, une inscription et une certification ou des mises à jour annuelles ou semestrielles. Dans la plupart des territoires dans lesquels nous exerçons nos activités, le lobbying doit être inscrit et l'inscription doit être de notoriété publique. Notre Code de conduite exige que les employés consultent l'équipe Affaires réglementaires et gouvernementales avant toute présentation devant des titulaires d'une charge publique. Les personnes qui pourraient avoir l'occasion d'exercer des activités de lobbying au nom de Bell doivent déclarer toute activité de lobbying sur une base mensuelle afin que notre équipe Affaires réglementaires et gouvernementales puisse évaluer ces activités et assurer leur conformité à notre Code de conduite.

La non-conformité à nos politiques en matière de contributions politiques et de lobbying peut entraîner des pénalités en vertu de notre Code de conduite. Bell peut également déclarer toute non-conformité aux autorités réglementaires et juridiques compétentes.

Enquête, mesures correctives et rapports sur les incidents

Tous les rapports soumis à notre ligne d'aide du Code de conduite anonyme et confidentielle sont examinés et, le cas échéant, font l'objet d'une enquête sous la supervision du bureau du secrétaire corporatif et de notre équipe de vérification interne. Au besoin, des plans d'action sont mis en œuvre pour corriger toute vulnérabilité cernée en matière de contrôle et gérer l'inconduite des employés au moyen de canaux établis. Le groupe Sûreté de l'entreprise a la responsabilité



principale de mener les enquêtes, à l'exception des soumissions liées aux rapports financiers, qui sont traitées par l'équipe de vérification interne. Des conseillers externes sont mobilisés, le cas échéant, et l'équipe Sûreté de l'entreprise a mis en place des protocoles pour :

- Établir des processus et des procédures d'enquête
- Mener des enquêtes
- Communiquer les résultats de l'enquête

Comme il est indiqué ci-dessus, à chaque réunion, le comité de vérification reçoit un rapport de la direction concernant les risques liés à l'éthique professionnelle et les signalements effectués en vertu de notre ligne d'aide du Code de conduite anonyme et confidentielle. Des rapports périodiques sont également fournis au comité de gouvernance et au comité de vérification concernant notre programme d'éthique et notre supervision des politiques de l'entreprise à l'échelle de BCE.

Formation pour nos membres de l'équipe

Tous les membres de Bell, y compris les membres de notre conseil d'administration, nos hauts dirigeants et nos employés, sont tenus d'attester chaque année qu'ils ont lu et respecté le Code de conduite. Celui-ci contient les règles liées aux risques éthiques, aux pots-de-vin et à la corruption qui s'appliquent à tous les membres de l'entreprise. De plus, tous les employés doivent suivre une formation en ligne obligatoire sur le Code de conduite tous les deux ans. Notre système de gestion de l'apprentissage rappelle automatiquement à tous les employés de suivre leur formation deux ans après la date de la dernière formation. Les nouveaux employés doivent certifier qu'ils ont pris connaissance du Code de conduite et suivre la formation en ligne dans le cadre de leur processus d'orientation.

Vérification de notre programme d'éthique professionnelle

Le Comité de surveillance de la santé et sécurité, de la sûreté, de l'environnement et de la conformité (SSSEC) surveille les modifications apportées aux exigences juridiques ou réglementaires, aux activités commerciales et aux politiques qui pourraient avoir une incidence sur les risques liés à la conformité de BCE, dont les risques liés aux pratiques d'affaires contraires à l'éthique. Le Comité de surveillance SSSEC se concentre sur les employés qui pourraient courir de tels risques et analyse les tendances en matière de politiques publiques, d'attentes des intervenants et d'événements externes pour mobiliser l'entreprise à créer des stratégies pour améliorer les comportements éthiques et des plans d'action pour gérer les nouveaux risques à la conformité au besoin.

L'équipe Vérification interne de BCE supervise, avec le bureau du secrétaire corporatif, tous les signalements soumis par le biais de notre ligne d'aide du Code de conduite. Chaque trimestre, le comité de vérification reçoit un rapport du secrétariat de la Société sur les activités de soumission.

L'équipe Vérification interne est responsable de l'examen de l'efficacité et de la performance des processus d'affaires, de la fiabilité et de l'intégrité de l'information, de la conformité aux lois, aux règlements, aux politiques et aux procédures applicables, et se concentre sur la protection des actifs de l'entreprise pour toutes les unités d'affaires et les filiales détenues majoritairement au sein du groupe BCE.

La direction évalue chaque année l'efficacité de notre contrôle interne à l'égard de l'information financière en fonction des critères établis dans le document Internal Control – Integrated Framework (2013) publié par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Une composante du cadre du COSO est l'évaluation de la conformité aux principes du COSO par le biais de contrôles au niveau de l'entité, qui porte sur la conformité au Code de conduite de BCE et à la ligne d'aide du Code de conduite.

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.