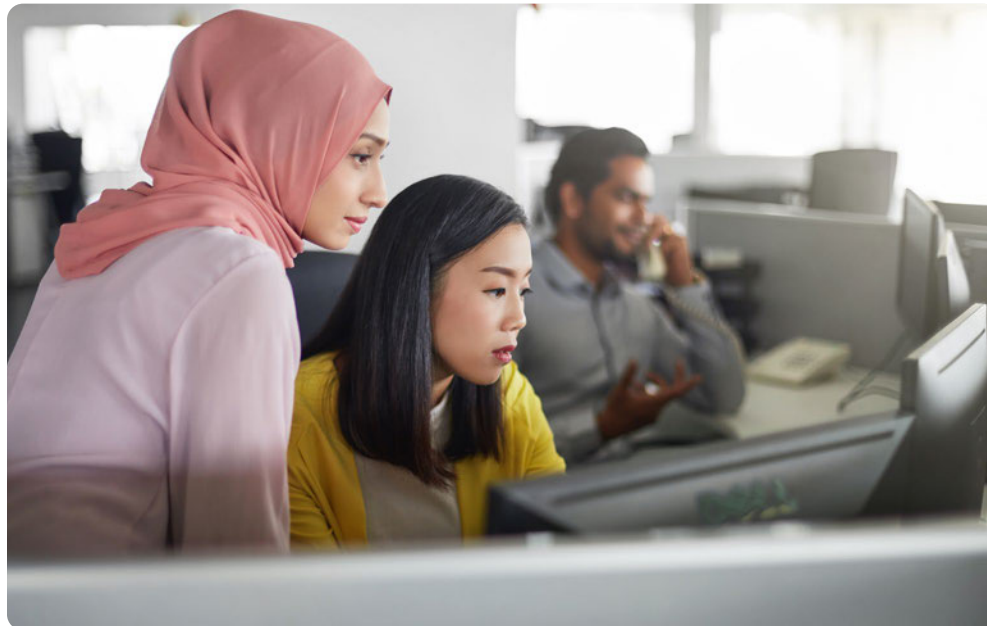


Clients

Ceci est un extrait du
Rapport de responsabilité
d'entreprise 2019 de BCE



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2019 de BCE](#)

Servir les clients plus rapidement et plus efficacement

Concentrés à déployer des technologies de pointe et à améliorer la façon dont les clients font affaire avec Bell, nous avons poursuivi le lancement d’une large gamme d’améliorations en 2019, qui portent sur notre service en ligne, nos outils de vente et de soutien ainsi que les ressources dont notre équipe a besoin pour offrir une expérience client exemplaire.

POURQUOI C’EST IMPORTANT GRI 103

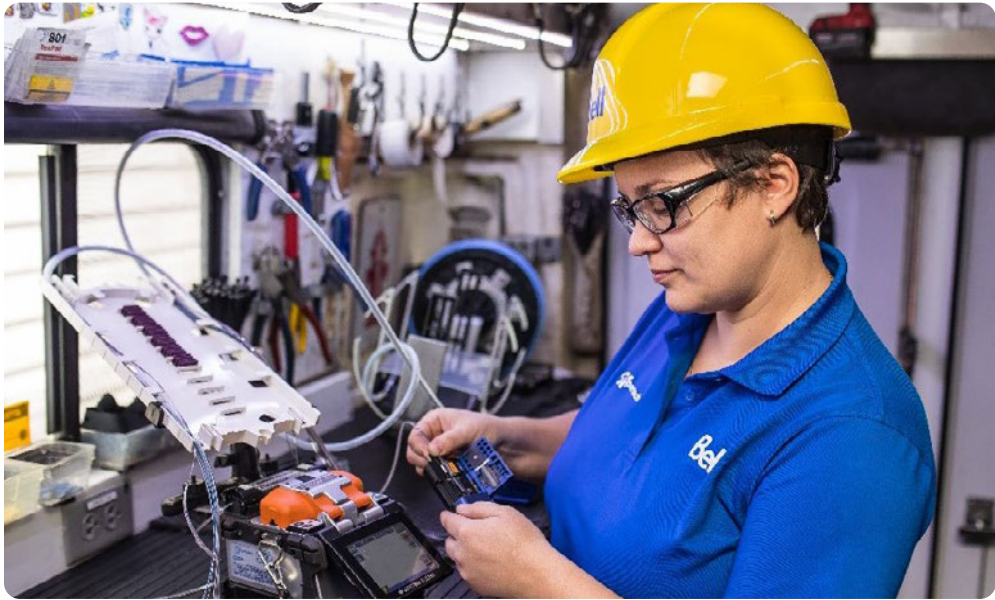
L’expérience client est importante, car les clients satisfaits forment une base solide sur laquelle nous pouvons bâtir notre entreprise. Les clients satisfaits nous recommandent à leurs amis et à leur famille et, avec le temps, ils reviennent vers nous pour acheter encore plus de nos produits et services. C’est pourquoi promouvoir l’expérience client est l’un des impératifs stratégiques de Bell. Offrir une expérience client hors pair réduit les coûts liés à nos activités – ce qui rejoint un autre de nos impératifs stratégiques, Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace – et nous permet de fidéliser nos clients et d’en attirer de nouveaux. Cet engagement non seulement améliore notre bénéfice net, mais renforce aussi le moral de notre équipe, ce qui s’aligne sur notre impératif stratégique, Investir dans notre équipe et soutenir son engagement.

CE QUE NOUS FAISONS

Bell concentre ses efforts dans le but d’offrir les meilleures connexions numériques et des services de prochaine génération à la population canadienne, et met l’expérience client au cœur de tout ce qu’elle entreprend. Elle cherche à faciliter la façon dont ses clients font affaire avec elle à tous les niveaux, de la vente au soutien après-vente, en passant par l’installation. Nous avons amélioré notre service en ligne, nos outils de vente et de soutien ainsi que les ressources que notre équipe utilise pour offrir une expérience client plus rapide et plus efficace. GRI 102-2, 203-1

Grâce à ces nouveaux outils pour la clientèle, ses investissements dans ses connexions large bande de pointe et dans les dernières innovations en matière de services sur fil, 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 2019, Bell comptait plus de 22 millions d’abonnés dans les marchés résidentiels, d’affaires et de gros, à son éventail complet de services, dont environ 10 millions d’abonnés aux services mobiles, 3,6 millions d’abonnés aux services Internet haute vitesse de détail et 2,8 millions d’abonnés aux services de Télé. SASB

Pour en savoir plus sur les avantages environnementaux liés à l’utilisation des technologies, veuillez consulter la section de ce rapport intitulée L’utilisation des produits et services de Bell aide à lutter contre les changements climatiques.



Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2019 de BCE](#)

Bâtir les meilleurs réseaux GRI 203-1

Avec des dépenses d'investissement qui ont atteint environ 4 milliards \$ en 2019, Bell investit plus que tous ses concurrents dans les infrastructures de communication du Canada et la construction de nouveaux réseaux. Cela 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. En 2019, la zone de couverture du réseau de fibre optique de Bell s'est étendue à 530 000 foyers et entreprises de plus et, à la fin de l'année, la construction de son réseau entièrement optique était achevée à environ 53 %, ce qui lui permettait d'offrir des liaisons optiques directes – et les forfaits Internet les plus rapides au Canada – à plus de 5,1 millions de foyers et d'entreprises du Canada atlantique, du Québec, de l'Ontario et du Manitoba. Bell a poursuivi l'expansion de sa zone de couverture du réseau de fibre optique à Montréal, dans la région du Grand Toronto (et celle de l'indicatif 905), et partout au Manitoba. De nouveaux investissements substantiels, entièrement financés par Bell, annoncés au début de l'année 2020, permettront de fournir des connexions directes au réseau de fibre optique à 200 000 foyers et entreprises de la ville de Hamilton et à environ 275 000 foyers et entreprises de la ville de Winnipeg. ODD 9.5

Bell continue d'investir dans l'extension de la portée de ses réseaux sans fil. Notre réseau LTE a rejoint 99 % des Canadiens en 2018 et, à la fin de 2019, notre réseau LTE Advanced desservait 94 % des 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. Cela nous a permis d'améliorer la qualité et la fiabilité de nos réseaux, de renforcer l'efficacité spectrale et de préparer le terrain pour le déploiement de la technologie mobile de la 5^e génération (5G).

Elle a aussi poursuivi le déploiement de son service Internet résidentiel sans fil fixe. À la fin de l'année, elle avait réussi à rejoindre environ 250 000 emplacements additionnels dans 226 communautés rurales de l'Ontario et du Québec (à terme, elle s'attend à desservir 1 million de foyers en milieu rural en Ontario, au Québec, dans le Canada atlantique et au Manitoba).

En plus de financer entièrement la construction de nouveaux réseaux dans de grands centres urbains, Bell continue de collaborer avec tous les paliers gouvernementaux et d'autres partenaires pour déployer de meilleurs réseaux large bande dans des villes plus petites et des localités rurales. En 2019, Bell a terminé un chantier complexe qui consistait à construire un réseau destiné aux 25 collectivités du territoire nordique du Nunavut.

Notre service à la clientèle ne cesse de s'améliorer

Bell poursuit ses efforts pour faciliter la façon dont les clients font affaire avec elle, en améliorant son service en ligne, ses outils de vente et de soutien et les ressources dont son équipe a besoin. En effet, en investissant dans des outils libre-service de pointe, Bell continue de faciliter le service aux clients en leur permettant de mieux contrôler leur propre expérience.

En 2019, nous avons continué d'investir dans l'amélioration de [MonBell.ca](#) et de notre application primée MonBell, qui permettent aux clients de mieux gérer leurs services, d'ajouter ou de modifier des fonctions et de résoudre efficacement des problèmes. En 2019, les clients ont effectué 19,5 millions de transactions par l'entremise des options libre-service, ce qui représente une hausse de 9 % par rapport à l'année précédente.

Le populaire service Web Gérez votre rendez-vous, qui sert à gérer les visites de nos techniciens des Services extérieurs, a aussi continué de 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 est continuellement amélioré afin que les clients puissent mieux gérer leur rendez-vous en ligne et évaluer la visite en y attribuant une cote. En 2019, les clients ont envoyé environ 240 000 messages aux techniciens, modifié eux-mêmes la date de 15 000 rendez-vous et fourni de la

rétroaction 195 000 fois. Le taux de satisfaction globale du travail des techniciens des Services extérieurs a atteint 96 %, ce qui est impressionnant. Pour la quatrième fois en cinq ans, 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 2019 de J.D. Power sur le service à la clientèle des services sans fil canadiens. L'étude a fait ressortir l'excellence de son service, y compris le soutien en magasin, au téléphone et en ligne.

Dès le début, les téléphonistes de Bell ont fait bien plus que connecter les abonnés entre eux. Elles étaient souvent les meilleures sources d'information pour les nouvelles ou même les derniers résultats sportifs. Avant l'arrivée d'innovations comme les services 9-1-1 et les radios utilisées pour la sécurité publique, elles ont également joué un rôle important dans la recherche de médecins ou d'infirmières et de pompiers volontaires locaux. Elles ont même fourni la forme la plus ancienne de « soutien technique » en expliquant aux clients comment entretenir leur téléphone.

Améliorer les normes de l'industrie

Parce que nous visons à promouvoir la meilleure expérience client qui soit, Bell voit toutes les interactions avec les clients comme des éléments essentiels pour faciliter la façon dont les clients font affaire avec elle à tous les niveaux, de la vente au soutien après-vente, en passant par l'installation. Cette vision concorde avec les nouvelles normes adoptées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), qui comprennent un code de conduite encourageant des relations plus solides entre les acteurs du secteur et les consommateurs canadiens.

Le fait d'accorder la priorité aux investissements dans le service à la clientèle et des outils en ligne de pointe améliore les résultats évalués par la Commission fédérale des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). En fait, le dernier rapport de mi-année du CPRST, couvrant la période du 1er août 2019 au 31 janvier 2020, montre que le nombre de plaintes des clients de Bell au CPRST a chuté de 26,3 % par rapport à l'année précédente, soit la meilleure performance parmi les opérateurs nationaux. Cela fait suite aux résultats inclus dans le rapport annuel du CPRST qui montrent que, bien que Bell ait le plus grand nombre de clients de tous les fournisseurs de services, elle a diminué le nombre total des plaintes de consommateurs pour la 4e année consécutive, ce qui est plus que tout autre fournisseur de services. GRI 417-2

En juillet 2019, le CRTC a mis en place le nouveau *Code sur les services Internet*, auquel doivent se conformer les grands fournisseurs de services Internet. Ce code présente des pratiques exemplaires en matière de clarté de l'information fournie aux clients. Il est entré en vigueur le 31 janvier 2020 et s'ajoute aux codes de conduite du CRTC existants qui portent sur les services sans fil mobiles, de télévision et de téléphonie résidentielle. GRI 417-2



Ceci est un extrait du [Rapport de responsabilité d'entreprise 2019 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, 17.17

En plus de continuer à développer de nouvelles fonctionnalités pour l’application MonBell, Bell a continué de développer plusieurs innovations technologiques inédites en 2019 et ouvre la voie dans le domaine en pleine croissance de l’Internet des Objets (IdO), en soutenant des innovations à grande échelle dans la domotique, la télésurveillance, le suivi des actifs, la gestion de parcs de véhicules et les applications pour villes intelligentes.

ODD 9.5

Bell a été le premier télécommunicateur à lancer un réseau LTE-M pour accueillir la technologie 5G au Canada, ce qui a amélioré la couverture, accru l’autonomie des piles et réduit les coûts des appareils IdO connectés au réseau national de Bell. En 2019, Bell a étendu la couverture pour les technologies IdO de ses clients d’affaires canadiens, grâce à un partenariat conclu avec AT&T qui leur donne accès au réseau LTE-M de cet opérateur dans l’ensemble des États-Unis.

Nous avons également conclu un partenariat avec la Ville de Markham pour le lancement du programme d’accélération pour ville intelligente, au moyen de notre [plateforme pour ville intelligente](#) – elle-même soutenue par les réseaux sans fil et optiques à grande capacité de Bell – qui permet d’améliorer l’efficacité des activités municipales ainsi que les services offerts aux résidents de la ville.



Maisons et entreprises connectées



En 2019, Bell a poursuivi l’amélioration de ses services large bande pour un grand nombre de ses clients résidentiels et de petites entreprises en élargissant l’accès à ses connexions par fibre optique les plus rapides au Canada et en continuant le déploiement de son service Internet résidentiel sans fil dans des petites villes et des régions rurales.

Elle a également lancé la prochaine génération de ses capsules du service [Wi-Fi Partout chez vous](#), qui permettent de doubler les vitesses offertes par le modèle antérieur, l’utilisation simultanée d’un plus grand nombre d’appareils et l’accroissement du rayon de couverture tant à l’intérieur qu’à l’extérieur de la maison. La solution Wi-Fi Partout chez vous de Bell s’adapte aussi automatiquement aux habitudes d’utilisation de la maison afin que tous les appareils qui y sont utilisés en même temps reçoivent le signal le plus puissant et atteignent les vitesses les plus rapides possible. Bell a également continué de développer et de déployer les services de sécurité, de surveillance et d’automatisation de sa solution Bell Maison intelligente. La marque nationale Bell Maison intelligente a été lancée au Manitoba en 2019. Elle regroupe tous les services de maison connectée et de sécurité de Bell précédemment offerts par les bannières AAA Security, Bell Aliant Next-Gen et AlarmForce.

Ceci est un extrait du [Rapport de responsabilité d'entreprise 2019 de BCE](#)

De la télévision à l'avant-garde

Bell, qui compte parmi les plus importants fournisseurs de services Télé novateurs au Canada, a amélioré son application primée Télé Fibe en y ajoutant les fonctions permettant de mettre sur pause les émissions en direct et de les faire rejouer. Ces nouveautés s'ajoutent à Téléchargez et partez, Rejouer et Télé sans fil, des fonctions exclusives à Fibe.

Télé Fibe et Alt Télé, services novateurs de lecture en continu de télé en direct de Bell, continuent de permettre aux clients de regarder la télévision sur l'écran de leur choix grâce à Google Chromecast, qui s'ajoute aux autres appareils Android, à Amazon Fire TV et à Apple TV.

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 offre aux Canadiens l'accès à des produits et services de premier plan partout au pays. Les services de Bell sont offerts dans 3 500 points de vente au Canada, dont les magasins Bell et La Source, les points de vente de WAVE SANS FIL, La cabine T sans fil et SANS-FIL, etc. et d'autres détaillants partenaires, qui offrent aussi nos services en ligne.

En 2019, nous avons accru la disponibilité de notre service sans fil à faible coût en concluant un partenariat avec Dollarama pour offrir les services prépayés de Lucky Mobile et de Virgin Mobile dans cette chaîne de plus de 1 200 magasins à petits prix au Canada. ODD 5.8

Bell continue aussi d'offrir les téléphones intelligents, les tablettes et les appareils mobiles industriels les plus recherchés au sein du plus important réseau de distribution national de l'industrie des communications au Canada, et élargit la gamme d'appareils les plus évolués offerts au Canada grâce à l'ajout de plus de 43 appareils LTE et LTE Advanced en 2019.

Diffuser du contenu captivant

Bell est un acteur de premier plan pour ce qui est d'informer les téléspectateurs canadiens et de retenir leur attention. En 2019, [CTV](#) est demeuré en tête du palmarès des réseaux de télé généralistes les plus regardés au Canada pour une 18^e année consécutive, grâce à ses bulletins de nouvelles nationaux et locaux à grandes cotes d'écoute, à ses émissions populaires comme Amazing Race Canada et [Jann](#), la nouvelle comédie numéro un au Canada.

[TSN](#) demeure le chef de file sportif au Canada et la chaîne spécialisée la plus regardée et [RDS](#) demeure le principal réseau de sports linguistiques Français. TSN et RDS ont tous deux prolongé leurs partenariats de radiodiffusion à long terme avec de grandes organisations sportives canadiennes en 2019, dont la LCF, Hockey Canada et Curling Canada.

[Crave](#), notre service de diffusion en continu, offre toujours un contenu de divertissement de choix partout au Canada et a vu son nombre d'abonnés augmenter à 2,6 millions en 2019 (hausse de 14 % par rapport à 2018). Le contenu de [STARZ](#) est disponible partout au pays depuis 2019, et nous avons conclu une entente à long terme avec Warner Bros. International Television Distribution afin d'offrir la programmation originale du réseau HBO Max au Canada à compter de 2020.

En mettant à profit la première marque de divertissement au Canada qu'est CTV, Bell Média a changé avec succès en 2019 le nom de quatre chaînes spécialisées : The Comedy Network, Space, Bravo et Gusto pour CTV Comedy Channel, CTV Sci-Fi Channel, CTV Drama Channel et CTV Life Channel.

Pour l'année de diffusion 2019-2020, Bell Média continue de travailler avec environ 60 entreprises de production partout au pays pour créer des centaines d'heures de contenu original en anglais et en français.

Misant sur ses forces en contenu et en technologie sans fil novateurs, Bell Média est devenu, au début de 2020, le fournisseur exclusif d'émissions canadiennes de nouvelles et de sports pour [Quibi](#), la nouvelle plateforme de diffusion en continu conçue pour les appareils mobiles. GRI 102-10

Avec 109 stations au Canada et la marque [iHeartRadio Canada](#), Bell Média est demeurée en 2019 le premier radiodiffuseur canadien, avec une moyenne de 16,8 millions d'auditeurs par semaine dans l'ensemble du pays. Pour en savoir plus sur l'investissement dans le contenu canadien, veuillez consulter la section de ce rapport intitulée Soutenir une industrie des médias entièrement canadienne.

Ceci est un extrait du [Rapport de responsabilité d'entreprise 2019 de BCE](#)

Les entreprises canadiennes comptent sur Bell

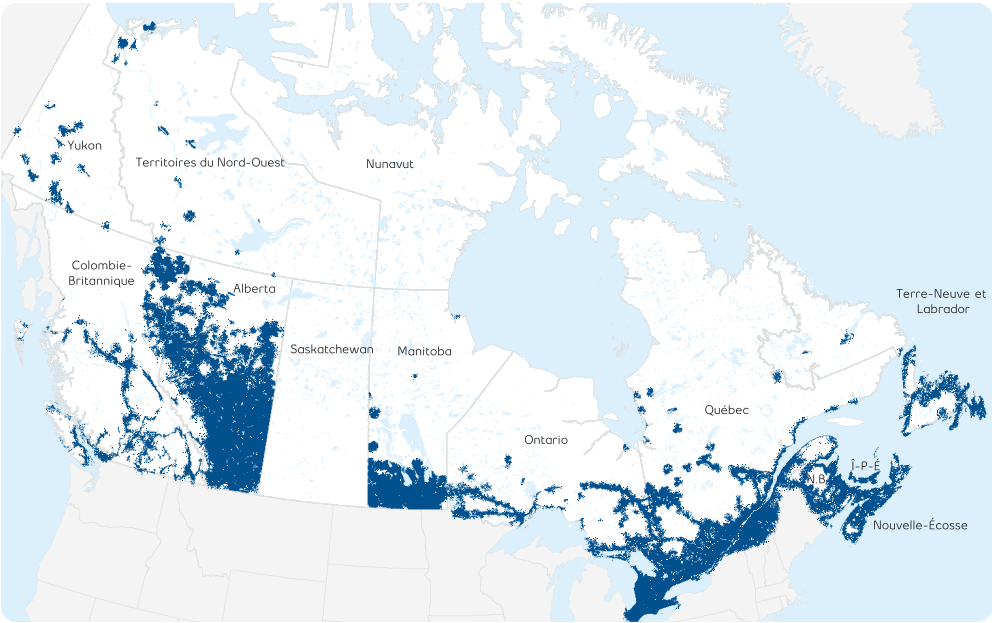
Bell est un choix de premier plan pour un grand nombre d'entreprises canadiennes, de gouvernements et d'institutions publiques qui cherchent des technologies large bande supérieures, des produits de transmission de données de classe mondiale et des services d'avant-garde.

Avec ses 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. SASB

Nous continuons aussi d'améliorer nos solutions en nuage. En plus d'offrir un accès sécurisé et fiable aux solutions d'Amazon, de Google et d'IBM, nous avons ajouté, en 2019, les services gérés de gestion de base de données, de surveillance des applications et de surveillance aux fins de sécurité à notre portefeuille de services gérés en nuage de Bell pour Microsoft Azure.

Nous avons aussi lancé Bell Connexion totale avec Cisco Webex, une nouvelle plateforme unifiée pour les réunions d'affaires qui favorise la collaboration. Nos réseaux optiques et sans fil évolués jouent aussi un rôle essentiel dans l'émergence de technologies IdO novatrices, pensons à notre Service géré de sécurité des solutions IdO et à nos initiatives en cours visant à élargir la portée des solutions IdO pour les entreprises canadiennes, comme nos projets portant sur la localisation d'actifs et la gestion de parcs de véhicules, et les projets pilotes des programmes pour ville intelligente.

Carte de couverture Bell LTE-M – Canada



LTE-M : un sous-ensemble du réseau LTE, qui prend en charge les appareils intelligents connectés au réseau

Zone de couverture au 31 mars 2020. La couverture indiquée est approximative et la couverture réelle peut varier. Pour voir tous les types de couverture, voir bell.ca/coverage.

Protection de la vie privée des clients

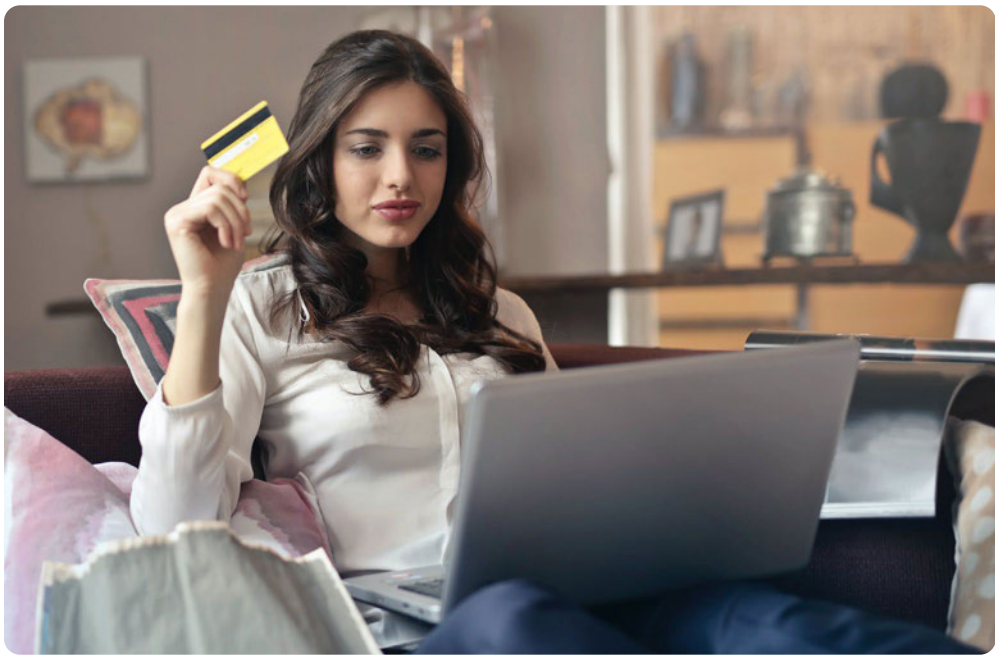
La Politique explique clairement de quelle manière et à quel moment nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels, ainsi que la façon dont nous communiquons ces renseignements au sein du groupe d'entreprises Bell. Cette Politique explique aussi quels renseignements sont considérés,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

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](#).

Ceci est un extrait du [Rapport de responsabilité d'entreprise 2019 de BCE](#)



POURQUOI C'EST IMPORTANT

Puisque les entreprises de télécommunication utilisent les données de localisation et de navigation et les données démographiques de leurs clients pour améliorer leurs services, les clients accordent de plus en plus d'attention aux questions de sécurité touchant les téléphones mobiles, l'Internet et les services de courriel. Par ailleurs, la surveillance réglementaire dont font l'objet l'utilisation, la collecte et la vente des données des consommateurs s'est intensifiée au Canada. Maintenir des standards de sécurité des plus élevés rejoint nos impératifs stratégiques, Promouvoir l'expérience client et Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous nous engageons à préserver la confidentialité des renseignements personnels que nous confient nos clients; une approche décrite de façon explicite dans notre Politique sur la protection de la vie privée. Nous pouvons cependant partager les renseignements des clients à des organismes gouvernementaux lorsqu'ils nous en font la demande.

Ceci est un extrait du [Rapport de responsabilité d'entreprise 2019 de BCE](#)

Sécurité des clients

En 2019, International Data Corporation (IDC) a désigné Bell pour la 4^e 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. GRI 418-1, SASB

La position de leader que Bell occupe depuis longtemps en matière de fourniture de services de sécurité aux entreprises et organisations canadiennes est, entre autres, due à son Service géré de sécurité des solutions IdO qui aide à protéger les infrastructures de TI et les systèmes de ses clients, ainsi qu'à préserver leur sécurité lorsqu'ils adoptent des technologies IdO.

La gamme complète de services de sécurité fournis par Bell est surveillée par son 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 100 plus grandes entreprises canadiennes utilisent les services de Bell, nous comprenons la nécessité de protéger la position concurrentielle 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), 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](#).

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Notre secteur est particulièrement vulnérable aux menaces à la cybersécurité, ce qui donne lieu à de nouvelles normes et réglementations. Nous devons être en mesure d'identifier les risques liés à la sécurité des données et de prendre les mesures nécessaires à temps pour protéger notre part de marché et notre réputation. Ces efforts s'inscrivent dans notre impératif stratégique Promouvoir l'expérience client, tout en nous permettant de réduire notre exposition aux cyberattaques. Se prémunir contre les violations de données réduit aussi les risques juridiques et les coûts engagés pour régler les incidents de sécurité, ce qui s'aligne sur notre impératif stratégique Gérer avec agilité et selon une structure de coûts efficace.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous concentrons nos efforts sur la protection des données de nos clients. Pour ce faire, nous avons mis en place des programmes de prévention, de détection et de correction pour gérer les menaces à la sécurité. Nous aidons à définir les pratiques de notre secteur en matière de sécurité et de gestion des risques et nous donnons des formations à nos équipes sur la protection des données.

1. IDC MarketScape : Canadian Security Services 2019 Vendor Assessment.

Accessibilité pour tous

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. ODD 8.5

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 nos 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 téléscripteur, 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, des 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 des alertes Amber. Nous offrons également le service T9-1-1, ou texto au 9-1-1 et prenons en charge le service [En Alerte](#), qui sert à informer les Canadiens lorsque des situations réclamant une réaction urgente se présentent dans leur secteur.



En octobre 2019, Bell a franchi une étape importante dans le développement des services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1PG) en effectuant le premier appel sur son réseau de IP des services d'urgence (ESInet). Le CRTC a exigé que toutes les entreprises de télécommunications soient en mesure de soutenir la technologie 9-1-1PG, qui devrait être implantée en 2021. Les services 9-1-1PG vont permettre à tous les gens signalant le 9-1-1, y compris ceux ayant des besoins en matière d'accessibilité, de bénéficier de la 9-1-1PG fondée sur le texte en temps réel (TTR) dès 2022, année où ce service devrait être lancé. Par la suite, la technologie 9-1-1PG permettra également d'envoyer des vidéos, des images et d'autres types de fichiers multimédias.

Ceci est un extrait du [Rapport de responsabilité d'entreprise 2019 de BCE](#)

Ceci est un extrait du
[Rapport de responsabilité
d'entreprise 2019 de BCE](#)

Bell appuie activement l'utilisation du service de relais vidéo (SRV) au Canada, l'un des services qui remplacera le service d'appel par téléimprimeur fourni aux utilisateurs de langage gestuel. Le 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 du Service de relais vidéo canadien, établi par le [CRTC](#), Bell s'efforce de faciliter l'accessibilité au 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 langage des signes lorsque le client en fait la demande et que les ressources le permettent.

Bell Mobilité et Virgin Mobile proposent aussi des applications de navigation GPS conçues pour aider les personnes non voyantes ou malvoyantes. En 2019, nous avons ajouté BlindSquare Promo à notre offre. Cette application GPS est compatible avec les appareils iOS 9.1 d'Apple, ou une version ultérieure, et suggère des points d'intérêt détaillés et des intersections en réponse à des commandes vocales, pour rendre les déplacements sécuritaires et fiables. L'application Nearby Explorer Online, quant à elle, est compatible avec les appareils iOS 9.0 d'Apple et Android 4.1, ou une version ultérieure, et fournit des descriptions sonores de l'emplacement de l'utilisateur ainsi que des renseignements sur les détaillants à proximité.

Bell commandite également plusieurs événements qui aident à attirer l'attention sur les problèmes d'accessibilité, dont, en 2019, 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 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](#).