

Santé et sécurité

GRI:2018 403-2

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

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Les mesures de santé et de sécurité sont importantes, car elles assurent le bien-être des membres de notre équipe et de nos clients. S'occuper de la santé et de la sécurité est une affaire de bon sens. Les milieux de travail qui négligent ces aspects peuvent perdre des membres de leur équipe, risquent des poursuites et peuvent voir les coûts augmenter et leur rentabilité diminuer.

CE QUE NOUS FAISONS

Bell est déterminée à offrir un milieu de travail sécuritaire et sain où les membres de l'équipe viennent travailler en sachant qu'ils font partie d'une équipe pour laquelle la sécurité ne constitue pas une simple option, mais fait plutôt partie intégrante de nos méthodes de travail. Le dévouement et le leadership de notre personnel font en sorte que la sécurité est toujours au centre des préoccupations de toute l'équipe Bell, alors que nous continuons d'élaborer des programmes pour éliminer les dangers et atténuer les risques présents dans le milieu de travail.

Systeme de gestion et plans de sécurité corporatives

GRI:2018 403-1

Nos plans de sécurité de l'entreprise sont au coeur de notre système de gestion de la sécurité, qui poursuit son évolution. Notre système de gestion nous permet de garantir que les risques en matière de santé et de sécurité sont traités de façon systématique et diligente, que les ressources et les responsabilités pertinentes sont clairement identifiées et que nos progrès font l'objet d'un suivi et d'un examen tous les trimestres.

Les programmes de santé et de sécurité sont intégrés dans les unités d'affaires de Bell et les filiales qui ont été désignées comme coordonnateurs en santé et sécurité. Cette structure vise à assurer la conformité avec les exigences opérationnelles et les obligations de communication de l'information continue à l'équipe de gouvernance en santé et sécurité.

Nous accordons une grande valeur à la vigilance et à l'expérience des membres de l'équipe pour assurer la sécurité de leurs collègues. Nous comptons sur les membres de l'équipe

GRI:2018 403-4

pour soutenir 202 comités de santé et de sécurité locaux à l'échelle du Canada ainsi que les huit comités de santé et de sécurité de l'entreprise, en partenariat avec les syndicats. Représentant différentes fonctions opérationnelles et administratives, ces comités se rencontrent et effectuent des inspections des lieux de travail, en conformité avec les exigences réglementaires. Collectivement, les comités ont réalisé plus de 7 100 inspections des lieux de travail en 2019, et repéré et résolu des situations qui, si elles n'avaient pas été prises en charge, auraient pu contribuer à des incidents. L'équipe de gouvernance en santé et sécurité collabore également avec ces comités pour la création et la mise en oeuvre de programmes de prévention.

En 2019, nous avons élaboré et publié une nouvelle procédure qui détaille le processus étape par étape de gestion des plans en cours d'année et de la création des plans de l'année suivante. Nous avons également étendu le système de gestion et les plans corporatives aux récentes acquisitions d'entreprises et nous avons clarifié les livrables attendus aux unités commerciales afin de faciliter le suivi et les rapports de fin d'année.

Prévention et identification des dangers et évaluation des risques

GRI:2015 403-2

Nous maintenons l'accent sur la prévention en améliorant sans cesse nos procédures d'identification des dangers et en évaluant continuellement les fonctions à risque élevé. Nous créons des synergies et harmonisons nos pratiques dans tous les secteurs d'activité de Bell, tout en faisant évoluer les programmes de santé et de sécurité au rythme de la croissance des activités et acquisitions commerciales de Bell.

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

Le déploiement du programme comprenait la mise en œuvre d'une directive d'identification des dangers et évaluation des risques, des procédures et formulaires de documentation, des évaluations et une formation approfondie de nos coordinateurs S&S et des membres du comité. En 2019, nous avons formé près de 400 membres du comité de sécurité de

l'entreprise et coordonnateurs en sécurité en milieu de travail sur l'identification et l'évaluation des risques en milieu de travail.

Nous avons reçu des informations sur 40 fonctions à haut risque en 2019. 17 évaluations de fonctions à risque élevé ont été effectuées ou sont en cours, auxquelles ont participé neuf unités d'affaires et filiales de l'entreprise. L'équipe de l'entreprise continue de soutenir la planification et la réalisation des évaluations des risques, qui devraient être achevées en 2021.

Nous faisons partie de groupes sectoriels qui mettent en commun des pratiques exemplaires. Nous sommes membres d'associations comme l'Environmental, Health & Safety Communications Panel (EHSCP) et l'Association des Employeurs des transports et communications de régie fédérale (ETCOF), et collaborons de façon ponctuelle avec des pairs dans le cadre de divers programmes.

Chaque année, l'équipe Vérification interne de Bell intègre les programmes de santé et de sécurité de l'entreprise à ses plans de vérification interne. L'équipe de gouvernance en santé et sécurité de l'entreprise peut ainsi repérer constamment des occasions d'amélioration. Cette équipe surveille étroitement les mesures correctives et fait rapport au comité de vérification du conseil d'administration de l'entreprise. Des rencontres trimestrielles d'examen du rendement avec le chef des ressources humaines et vice-président exécutif, services généraux, et des réunions semestrielles de revue du rendement avec le Comité SSSEC sont tenues. Finalement, nous présentons des évaluations annuelles du rendement de Bell en matière de santé et de sécurité au [comité des ressources en cadres et de rémunération](#) du conseil d'administration

Rapports de risques, gestion des incidents et enquêtes

Le processus d'enquête centralisé sur les incidents de Bell continue d'améliorer notre capacité à analyser les tendances. Notre équipe Santé et sécurité de l'entreprise compte 4 enquêteurs formés en matière d'incidents de sécurité qui encadrent et assistent les gestionnaires dans la conduite des enquêtes sur les accidents. Le fait de signaler de tels incidents via notre Centre national d'incident nous permet de mettre en œuvre une réponse rapide et coordonnée en cas d'accident grave.



En 2019, nous avons élaboré des directives pour le signalement des incidents et la conduite d'une enquête, achevé la mise en œuvre d'un nouveau système central de gestion des incidents et pris en charge les transitions des unités commerciales vers ce nouveau système. Ce nouveau système a contribué à accroître le respect des délais de déclaration et d'enquête, ainsi qu'à identifier les domaines dans lesquels une formation supplémentaire est nécessaire pour améliorer la qualité des enquêtes.

En 2019, nous avons amélioré notre processus de résolution des aspects dangereux. Des indicateurs de rendement clés ont été identifiés et des fiches de notation ont été élaborées. Ces mesures ont permis de réduire les délais de résolution de 36 %.

GRI:2018 403-5, 403-7

En 2019, nous avons mis au point des directives pour la déclaration d'incident et la réalisation d'enquêtes. Nous avons aussi offert aux directeurs des opérations une formation sur la façon d'effectuer une enquête afin d'en améliorer la qualité.

En dépit de nos efforts pour réduire les accidents en milieu de travail, notre indice global de fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail 1 s'est établi à 1,29 pour 2019, en hausse de 14 % (1,13) par rapport à 2018.

GRI:2018 403-9

L'hiver plus hâtif et plus rigoureux a contribué à cette hausse. Les cycles successifs de gel-dégel ont créé des conditions de glace sur plusieurs surfaces sur lesquelles nos équipes travaillent, ce qui a donné lieu à davantage de chutes, tandis que les accumulations de neige au sol ont créé davantage de problèmes ergonomiques et de stress corporel. En 2019, nous avons équipé plus de techniciens de semelles antidérapantes. Nous avons également mis en place des mesures supplémentaires d'atténuation des risques, comme des formations, qui selon nous aideront à réduire le nombre d'accidents associés aux conditions météorologiques difficiles et aux changements brusques de température.

Dans le cadre de nos efforts continus pour réduire la fréquence des accidents entraînant un arrêt de travail et les risques de glissade et de chute, nous avons fourni des chaussures antidérapantes à plus de 7 500 membres de l'équipe Services extérieurs en 2019. Cette mesure de prévention a été renforcée par un programme de formation qui assure l'adoption des meilleures pratiques.

Hygiène du travail

Le programme d'hygiène du travail de Bell est dédié à anticiper, reconnaître, évaluer et maîtriser les dangers physiques, chimiques et biologiques pouvant entraîner des blessures, des maladies ou nuire au bien-être de nos employés. En 2019, nous avons mis le point sur nos programmes d'hygiène du travail relatives aux matériaux qui contiennent du plomb ou de l'amiante.

Produits dangereux

La formation sur le système d'identification des matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et la mise à jour des fiches de données de sécurité sont obligatoires pour tous les membres de l'équipe et les gestionnaires qui sont exposés à des produits dangereux dans leurs activités quotidiennes. Cette formation est le fondement de notre programme de produits dangereux. En 2019, nous avons élaboré notre nouvelle directive concernant l'achat et la manipulation des matières dangereuses. Nous avons aussi introduit un nouveau processus d'autorisation qui conjugue les évaluations des risques liés aux matières dangereuses du point de vue de l'environnement et de la sécurité, ce qui permet d'éliminer le risque de dédoublement des directives et les possibilités de directives contradictoires émanant des équipes de gouvernance en environnement et en santé et sécurité.

Espaces clos

Le programme de Bell comprend une formation exhaustive pour les membres de l'équipe qui exécutent des travaux sur le réseau dans espaces clos. Ceci inclut des plans d'intervention d'urgence basés sur une combinaison de secouristes formés et tierces parties pour assurer une couverture complète. Nous veillons aussi à ce que les tiers autorisés à accéder à nos espaces clos pour y installer ou y entretenir de l'équipement possèdent les compétences et le matériel appropriés pour exécuter leurs tâches en toute sécurité.

Travail en hauteur

Nous maintenons un programme de formation rigoureux pour tous les membres de l'équipe qui effectuent des travaux en hauteur, en mettant l'accent sur le matériel antichute, les pratiques de travail sécuritaires et les urgences.

En collaboration avec les fournisseurs d'équipement, nous poursuivons nos efforts pour concevoir des échelles plus légères qui répondent aux exigences réglementaires et de sécurité des produits pour les membres de l'équipe. Notre objectif est de réduire le poids des échelles afin d'atténuer les risques ergonomiques liés au levage, au transport et au positionnement de l'échelle.

Nous avons également déployé une campagne de sensibilisation dans tous nos centres de travail et produit des vidéos sur les méthodes appropriées de chargement et de déchargement des échelles des véhicules. Cette campagne de sensibilisation rappelle à nos techniciens de se méfier des divers dangers auxquels ils peuvent être confrontés lors de l'approche d'un chantier, notamment des obstacles auxquels ils peuvent être confrontés lors du transport de leurs échelles chez les clients.

Sécurité des transports et sécurité routière

Nous avons continuellement amélioré nos programmes de sécurité des transports, que ce soit sur route, dans les airs ou sur l'eau. En 2019, nous avons développé un cours standard sur la sécurité des bateaux et réorganisé notre programme de conduite défensive. De plus, nous avons développé et déployé au sein des opérations les formulaires d'évaluation des risques de vol et la formation à la sécurité aérienne.

Sécurité des entrepreneurs

Nous avons continué de déployer notre outil et notre processus de préqualification de la sécurité des entrepreneurs effectuant des tâches à haut risque, y compris couvrir plus de nos entrepreneurs. Nous avons étendu le processus interne de signalement des incidents à nos sous-traitants afin de réduire notre temps de réponse et de veiller à ce que les bonnes personnes soient avisées et engagées dès qu'un incident est signalé. De plus, nous avons mis davantage l'accent sur la formation des gestionnaires de contrat aux techniques

d'enquête appropriées. Cela permet de meilleures conclusions et actions appropriées afin d'éviter des incidents similaires à l'avenir. En 2019, nous avons lancé une procédure de qualification d'entrepreneur à l'appui de notre directive et ajouté 166 nouveaux entrepreneurs au système, y compris des entrepreneurs de Bell MTS.

Sécurité des installations électriques

Développer notre programme de sécurité électrique sur la base des meilleures pratiques de l'industrie demeure l'une de nos initiatives prioritaires. Depuis 2017, nous avons entrepris une évaluation complète des risques liés aux diverses tâches électriques effectuées par les membres de nos équipes de l'Immobilier et de Bell Média. En utilisant les informations recueillies lors de ces évaluations, nous avons amélioré nos procédures de sécurité, ainsi que nos équipements de protection individuelle (EPI) et nos programmes de maintenance. En 2019, nous avons adapté le programme et les processus de contrôle en fonction de l'évaluation des risques des tâches du réseau et des équipes externes. Nous avons inventorié les EPI actuels, identifié les exigences pour les articles supplémentaires et de remplacement afin de répondre aux besoins du programme, et assigné une formation à tous les travailleurs électriques et non électriques.

Ergonomie

Outre l'accent mis sur l'ergonomie autour de la manipulation des échelles pour nos techniciens, les membres de notre équipe travaillant dans un environnement de bureau disposent tous de postes de travail ergonomiques. Nous avons des champions Ergo qui fournissent des évaluations ergonomiques et renseignent les pairs sur la configuration optimale du poste de travail pour prévenir les blessures musculo-squelettiques. En outre, parallèlement à l'évolution de l'entreprise et afin de favoriser le travail d'équipe et la collaboration, Bell élargit ses espaces de travail collaboratifs où les membres de l'équipe peuvent se regrouper pour créer des synergies dans un environnement de travail sûr et ergonomique.