

# Programmes environnementaux

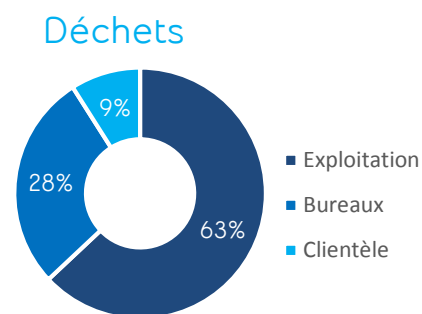
## Gestion des déchets

Le modèle d'affaires d'une entreprise a un effet direct sur la quantité de déchets que cette entreprise produit. En général, plus l'entreprise est intégrée verticalement, plus son potentiel de production de déchets est élevé.

Contrairement à d'autres entreprises de télécommunications, nos activités d'installation et de construction sont des fonctions intégrées, de sorte que nous gérons nous-mêmes les déchets de notre réseau. Recourir à des sous-traitants pour ces fonctions nous permettrait de réduire notre proportion de déchets dirigés aux sites d'enfouissement, mais nous priverait d'un contrôle direct sur des fonctions qui influent directement sur le service à la clientèle et l'exploitation.

Dans le but de minimiser la quantité de déchets qu'elle expédie dans les sites d'enfouissement, Bell a mis sur pied plusieurs programmes afin de réduire, réutiliser et recycler les produits et matières issus de ses activités.

En 2016, les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 63 % de tous les déchets générés par Bell. Nos bureaux ont généré 28 % de la totalité de nos déchets. Les déchets provenant de la clientèle ont représenté 9 %.



## Déchets (tonnes)

	2016	% détourné	Change (pp)
<b>Exploitation</b>			
Parc de véhicules <sup>1</sup>	460	100	-
Matières dangereuses <sup>2</sup>	1 423	100	-
Produits d'emballage <sup>3</sup>	913	81	-
Matériel de télécommunication <sup>4</sup>	14 948	59	- 8
<b>Bureaux</b>	7 807	68	+ 7
<b>Clientèle<sup>5</sup></b>	2 624	100	-

<sup>1</sup> Pneus, batteries, huile et filtres, antigel et nettoyants.

<sup>2</sup> Batteries plomb-acide, piles alcalines, lampes fluorescentes, contenants d'huile, matières absorbantes et chiffons contaminés, contenants de produits en aérosol et autres matières sous pression, peintures, solvants et colles

<sup>3</sup> Palettes en bois, cartons et emballages en plastique pour équipement du réseau

<sup>4</sup> Matériel de télécommunications, par exemple, des câbles, des terminaux, des poteaux et des tourets

<sup>5</sup> Récepteurs télé, téléphones mobiles, et accessoires

Nous avons détourné des sites d'enfouissement 65 % des déchets de l'exploitation et 68 % des déchets des bureaux. Nous évitons l'enfouissement de 100 % des matières recueillies de nos clients.

Nous avons noté une réduction du taux de diversion, principalement attribuable à la diminution du nombre de projets d'enlèvement de gros câbles, qui sont constitués de matières recyclables à 100 %. Les câbles de fibre optique, qui ne peuvent pas être recyclés, ni réutilisés à l'heure actuelle, représentent encore un défi, puisqu'ils se retrouvent à l'enfouissement. Nous cherchons de partenaires afin d'explorer des façons de valoriser ces matières.

De plus, le nombre de projets de retrait de batteries fluctue année après année. Ainsi, une année avec moins de projets affectera significativement le taux de diversion de l'entreprise.

Le succès des efforts de réduction de consommation de matières en amont (consommation de papier, réduction de l'emballage, etc.) réduit également les quantités de matières recyclées. Par conséquent, nous croyons qu'un objectif basé sur le taux de diversion n'est probablement pas le meilleur moyen pour Bell de représenter nos efforts de gestion des déchets implantés au sein de la compagnie. C'est pourquoi nous évaluons actuellement différents indicateurs qui pourraient être plus pertinents et plus représentatifs de notre programme de gestion des déchets.

Nous fournissons notre appui au Centre de formation en entreprise et récupération (CFER), où des jeunes qui n'ont pas terminé leur secondaire peuvent acquérir de précieuses compétences en récupération et en remise à neuf. Le CFER recueille et trie des matières recyclables issues de 15 de nos centres de travail au Québec.

#### Déchets de l'exploitation (Services extérieurs, Services de gestion de parc de véhicules et du Réseau)

Bell récupère les matières résiduelles de l'exploitation depuis plus de trois décennies. Les câbles de télécommunications, les terminaux, les poteaux, les tourets de câble, les palettes en bois, les batteries plomb-acide et certaines matières dangereuses provenant des activités des équipes Services extérieurs, Services de gestion de parc de véhicules et du Réseau sont réutilisés et recyclés.

#### MATIÈRES RÉSIDUELLES DANGEREUSES

Objectifs du programme de gestion des matières résiduelles dangereuses :

- Réduire au minimum l'achat de matières dangereuses
- Récupérer toutes les matières dangereuses issues de l'exploitation de Bell
- Réduire au minimum l'enfouissement et l'incinération de matières dangereuses en maximisant la réutilisation, le recyclage et la récupération d'énergie
- S'assurer que les matières dangereuses sont transportées conformément à la réglementation
- Tenir à jour l'ensemble de la documentation requise concernant l'expédition de matières dangereuses
- S'assurer que nous connaissons l'ampleur des stocks de matières dangereuses entreposés au centre de récupération et que nous sommes en mesure de communiquer efficacement ce renseignement

- Assurer la gestion appropriée des piles et batteries détenues ou entretenues par Bell et retirées des locaux des clients.

La loi définit comme des matières dangereuses certaines matières résiduelles qui présentent des risques pour la santé ou l'environnement. Les lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux imposent des règles strictes à la gestion des matières dangereuses, particulièrement lors de leur entreposage, de leur transport ou de leur mise au rebut. Si elles ne sont pas éliminées de la façon appropriée, ces matières peuvent se diffuser dans l'atmosphère ou dans le sol, polluer les eaux souterraines par lessivage et affecter ainsi la qualité de notre environnement.

Bell recueille les matières dangereuses provenant de son exploitation et en assure la gestion conformément aux normes les plus strictes. Certaines matières, dont les batteries, les petites piles étanches, les contenants d'huile, les matières absorbantes et les chiffons contaminés, les contenants de produits en aérosol et d'autres matières sous pression, les peintures, les solvants et les colles, sont recueillies et gérées de façon centralisée. Des conteneurs spéciaux sont réservés à la collecte de ces matières dangereuses, qui sont expédiées au site de récupération de matières dangereuses, à Laval, au Québec. Nous y trions et entreposons les matières avant de les retourner aux entrepôts, de les recycler ou de les expédier dans d'autres sites en vue de leur élimination sécuritaire.

Dans certains cas, les matières résiduelles dangereuses provenant de l'exploitation de Bell sont gérées à l'échelle locale, dans des centres de travail, des centres de commutation et des magasins de Bell. Dans ces cas, le site local traite directement avec les fournisseurs de transport, de recyclage et d'élimination, et s'assure que les matières sont correctement gérées avec le support de l'équipe de Responsabilité d'entreprise et environnement. Les lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux encadrent chaque étape de la gestion locale des matières résiduelles dangereuses.

Dans le but de ramener au minimum l'impact environnemental, nous mettons de l'avant une utilisation efficace des produits potentiellement dangereux. De plus, nous réduisons notre impact financier sur l'entreprise en achetant des produits rentables. Afin d'atteindre cet objectif, Bell a mis en œuvre un processus d'évaluation des nouveaux produits « contrôlés ».

Le groupe Responsabilité d'entreprise et environnement recueille constamment de l'information sur les nouveaux produits qui doivent être intégrés à l'exploitation de l'entreprise et évalue ces produits selon des pratiques d'exploitation exemplaires et leur potentiel d'impacts environnementaux.

### Déchets des bureaux

Les programmes de réutilisation et de recyclage de Bell visent également les matières résiduelles telles que les déchets électroniques, les cartouches d'encre et le mobilier de bureau. En 2009, nous avons lancé notre programme *Faites le tri*, qui incite les employés à trier leurs déchets à des postes centralisés en séparant le papier, le carton, le verre, l'acier, l'aluminium et les matières

En 2016, nous avons réutilisé et recyclé 88 tonnes d'ordinateurs et périphériques, et 7 tonnes de cartouches d'encre.

organiques. À l'heure actuelle, ce programme est offert dans 64 sites (15 sites en 2015) où travaillent 65 % des employés de bureau de Bell. En 2017, nous prévoyons déployer le programme dans 32 autres immeubles.

### Déchets de nos clients

Nous avons récupéré 2 624 tonnes de produits utilisés par la clientèle en 2016, y compris des récepteurs de télévision, des téléphones mobiles et des accessoires.

	Tendance	Quantité recueillie 2016	Quantité recueillie 2015
		(unités)	(unités)
Récepteurs télé	↑	1 103 000	1 010 000
Modems	↑	946 000	925 000
Téléphones mobiles	↑	289 000	210 000
Téléphones filaires	↓	8 400	10 800
<b>Total</b>	<b>↑</b>	<b>2 346 400</b>	<b>2 155 800</b>
		(tonnes)	(tonnes)
Batteries	↑	31,32	19,93
Accessoires	↓	1,14	4,05
<b>Total</b>	<b>↑</b>	<b>32,46</b>	<b>23,98</b>

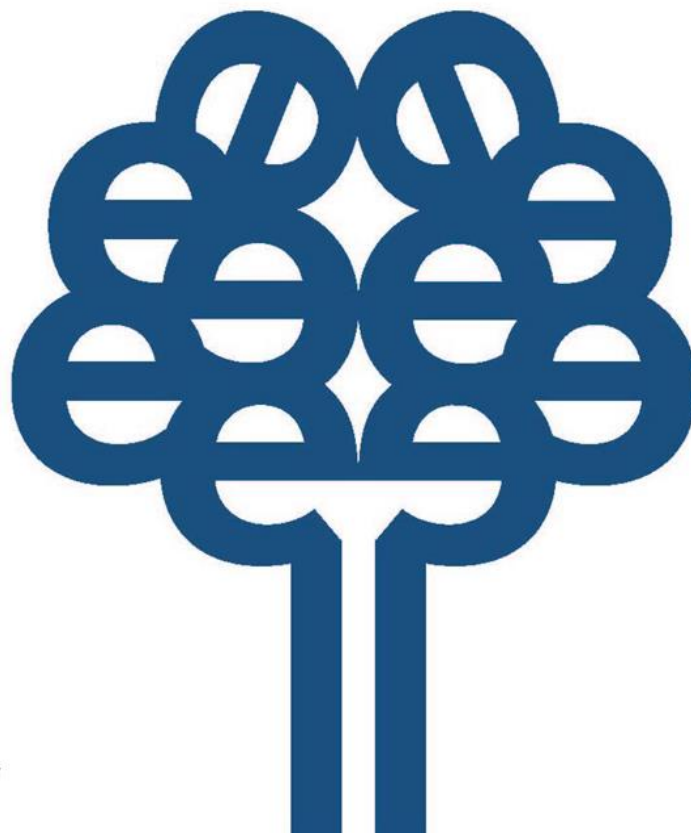
Bell offre à ses clients des programmes visant à les aider à protéger l'environnement en leur facilitant le recyclage de produits comme les téléphones mobiles, les modems Bell Internet et les récepteurs Bell Télé. En 2016, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 600 tonnes de matériel électronique.

Bell récupère les téléphones mobiles dans le cadre de deux programmes complémentaires : le programme d'échange de téléphones et le programme [Le bac Bell](#). Le programme Le bac Bell, lancé en 2003 et offert dans les magasins Bell et Virgin Mobile de même que chez les détaillants La Source participants, a été le premier programme pancanadien établi par une entreprise pour la collecte de téléphones mobiles en vue de leur réutilisation et de leur recyclage. Bell remet le produit net du programme Le bac Bell à un partenaire de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause. Les programmes d'échange de téléphones et Le bac Bell ont évité l'enfouissement de près de 289 000 téléphones en 2016, pour un total de plus de 2,2 million de téléphones mobiles et de 128 tonnes de piles et d'accessoires depuis 2003.

De plus, Bell participe aux programmes provinciaux de recyclage d'autres types de produits électroniques, comme les tablettes, les casques, les téléviseurs et les ordinateurs. Pour en savoir plus sur ces programmes, visitez la page [Bell.ca/recyclage](#) de notre site Web. En 2016, Bell a récupéré près de 946 000 modems et plus de 1.1 million de récepteurs de télévision. Les résultats de la récupération sont difficiles à prévoir et à contrôler, car ils dépendent du rythme auquel les clients remplacent leurs appareils par des modèles plus récents. La récupération dépend souvent du niveau d'activité économique : durant les périodes de récession, les gens sont moins enclins à renouveler leurs appareils et à s'abonner à de nouveaux forfaits. Elle est également liée au comportement des clients. Une étude de



**l'ACTS** montre que 40 % des Canadiens rangent leurs anciens appareils lorsqu'ils font l'acquisition de nouveaux téléphones mobiles. Puisque la décision d'un client de retourner un appareil et le moment où il le fait sont indépendants de notre volonté, nous continuons d'évaluer comment nous pouvons fixer des indicateurs de rendement raisonnables et réalisables compte tenu du peu de contrôle que nous avons sur le comportement du public.



**Bell**