

Gestion des déchets

Réduction de la quantité de déchets envoyés dans des sites d'enfouissement

À l'inverse d'autres entreprises de télécommunications, la plupart des fonctions d'installation et de construction de Bell sont intégrées à ses activités d'exploitation. Nous sommes donc responsables de la gestion d'une partie importante des rebuts provenant de notre réseau. Le recours à des sous-traitants pour ces fonctions réduirait notre proportion de déchets destinés 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.

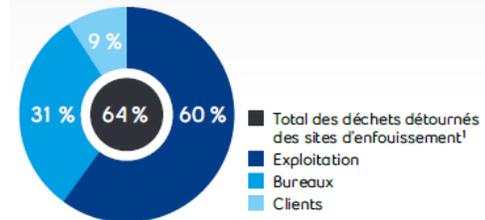
Dans le but de minimiser la quantité de déchets qu'elle expédie dans les sites d'enfouissement, Bell a mis sur pied plusieurs programmes pour réduire, réutiliser, recycler ou encore utiliser à d'autres fins les matières résiduelles produites par ses activités d'exploitation.

En 2017, nous avons détourné près de 64 % de nos déchets des sites d'enfouissement, comparativement à 69 % en 2016. Les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 60 % de tous les déchets générés par Bell. Nos bureaux ont généré 31 % de la totalité de nos déchets. Les déchets provenant de la clientèle ont représenté 9 %.

Nous avons détourné des sites d'enfouissement 57 % des déchets de l'exploitation et 67 % des déchets des bureaux. Nous évitons l'enfouissement de 100 % des matières dangereuses et des appareils récupérés auprès 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 presque entièrement recyclables. 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

TOTAL DES DÉCHETS POUR 2017



GRI 306-2

DÉCHETS (TONNES)

	2017	% DÉTOURNÉ	CHANGEMENT (POINTS DE POURCENTAGE)
Exploitation			
Parc de véhicules ²	500	100	-
Matières dangereuses ³	1 115	100	-
Produits d'emballage ⁴	1 217	80	-4
Équipement ⁵	16 303	51	-8
Bureau	10 035	67	-1
Clients⁶	2 757	100	-

1 PwC a produit une attestation d'assurance de portée restreinte à l'égard de cet indicateur. Veuillez vous reporter à [Lettre de certification de PwC](#).

2 Pneus, batteries, huile et filtres, antigel et nettoyeurs

3 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

4 Palettes en bois, cartons et emballages en plastique pour équipement du réseau

5 Matériel de télécommunications, par exemple, des câbles, des terminaux, des poteaux et des tourets

6 Récepteurs télé, modems, téléphones et accessoires.



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.

Nouvel indicateur de déchets et nouvel objectif

Au cours des cinq dernières années, il est devenu de plus en plus difficile de comparer nos données de gestion des déchets par rapport à celles de l'année précédente en raison de divers facteurs, dont le plus important est l'acquisition stratégique d'entreprises d'envergure (Les Réseaux Q9, Astral, Bell Aliant). Nous continuons d'analyser nos données de gestion des déchets et de repenser la façon dont nous produisons nos rapports à cet effet.

Nous avons adopté pour 2017 l'objectif d'accroître le niveau de sensibilisation dans chacune de nos fonctions qui génèrent des matières résiduelles et de mettre au point un indicateur qui explique clairement les types de déchets à gérer et de quelle façon nous effectuons cette gestion. Nous continuons à analyser nos programmes de récupération afin de trouver des moyens d'améliorer l'efficacité et de faciliter le tri des déchets par les membres de notre équipe. D'ici l'établissement d'un nouvel indicateur et d'un nouvel objectif, nous continuerons de produire des rapports sur la gestion des déchets et de soumettre ces données à des vérifications externes.

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

GRI 306-4

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 organiques. À l'heure actuelle, ce programme est offert dans 93 sites. En 2018, nous prévoyons déployer le programme dans 49 autres immeubles.

Gestion écologique des appareils électroniques utilisés par les clients

Bell propose à ses clients des programmes pour les aider à protéger l'environnement en leur facilitant la tâche pour recycler des produits comme les téléphones mobiles, les modems Bell Internet et les récepteurs Bell Télé. En 2017, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 757 tonnes de matériel électronique.

GRI 301--3



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 les produits nets du programme Le bac Bell à un partenaire de l'initiative en santé mentale Bell Cause pour la cause.

De plus, Bell participe aux programmes provinciaux de recyclage d'autres types de produits électroniques, comme les tablettes, les casques, les téléviseurs, les ordinateurs et les batteries. Pour en savoir plus sur ces programmes, visitez la page Bell.ca/recyclage.

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 16 de nos centres de travail au Québec.

Les résultats de la récupération sont difficiles à prévoir et à contrôler, car ils reposent souvent sur la fréquence à laquelle les clients remplacent leurs appareils par des modèles plus récents. La récupération dépend souvent du niveau d'activité économique : durant les périodes de ralentissement de l'économie, 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. Dans une étude ACTS/Recycle mon cell de 2017, 62 % des Canadiens ont déclaré qu'ils possèdent plus d'un cellulaire qu'ils n'utilisent pas. Compte tenu de la difficulté de prévoir le nombre de téléphones que nous pourrions récupérer, il nous est donc difficile de fixer un objectif à cet égard.

TONNES DE DÉCHETS ÉLECTRONIQUES DES CLIENTS RÉCUPÉRÉS EN 2017

MATÉRIEL	TONNES
Récepteurs télé	2 036,16
Modems	675,27
Appareils mobiles	20,31
Batteries	24,67
Accessoires de téléphones mobiles	1,03
Nombre total de tonnes de matériel récupéré	2 757

UN NOUVEL INDICATEUR POUR LES DÉCHETS ÉLECTRONIQUES

Nous avons cessé de rendre compte du taux de récupération de téléphones mobiles par rapport à l'objectif fixé, pour la raison mentionnée ci-dessus, et nous avons indiqué que nous réfléchissons à une autre méthode de présentation des données sur le taux global de récupération des déchets électroniques. Nous croyons avoir un rôle important à jouer à l'égard de la récupération des appareils électroniques utilisés par les clients, compte tenu de notre relation étroite avec eux. À compter de cette année, nous allons rendre compte de nos progrès en vue de récupérer 10 millions de récepteurs télé, de modems et de téléphones mobiles entre le 1er janvier 2016 et la fin de l'année 2020.

Le tableau ici comprend une ventilation du nombre d'appareils, par catégorie, récupérés depuis janvier 2016.

NOUS AVONS RÉCUPÉRÉ 4 788 042 APPAREILS DEPUIS JANVIER 2016 ET NOUS SOMMES EN VOIE D'ATTEINDRE L'OBJECTIF PRÉVU POUR 2020.

RÉCUPÉRATION DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES UTILISÉS PAR LES CLIENTS (2016-2017)

	NOMBRE D'APPAREILS RÉCUPÉRÉS EN 2017	NOMBRE D'APPAREILS RÉCUPÉRÉS EN 2016
	(UNITÉS)	(UNITÉS)
Récepteurs télé	1 268 793	1 103 220
Modems	1 051 270	945 715
Téléphones mobiles	200 536	218 508 ¹
Total	2 520 599	2 267 443

¹ Ces données ont été reconfirmées.

RÉCUPÉRATION DES APPAREILS ÉLECTRONIQUES UTILISÉS PAR LES CLIENTS DE BELL

