

Gestion des déchets

Éviter l'enfouissement des déchets

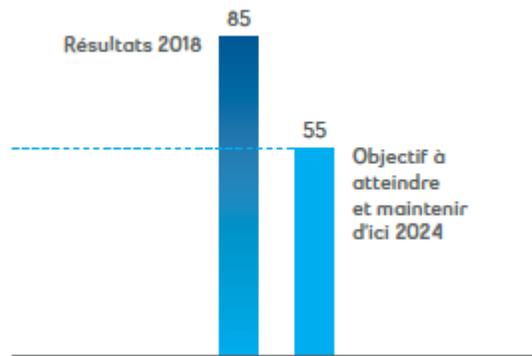
La plupart des fonctions d'installation et de construction de Bell sont intégrées à ses activités d'exploitation. Nous sommes donc responsables de la gestion d'une partie importante des rebuts provenant de notre réseau. Le recours à des sous-traitants pour ces fonctions réduirait notre proportion de 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.

Deux nouveaux indicateurs et objectifs liés à la gestion des déchets

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, MTS, AlarmForce, Axia). Après avoir analysé récemment la façon dont nous rendons compte de nos données relatives à la gestion des déchets, nous avons adopté deux nouveaux indicateurs. Nous avons décidé de prendre le temps d'analyser notre gestion des déchets et de repenser les rapports connexes. Cela nous a conduits à définir deux nouveaux indicateurs. Contrairement à l'objectif de détournement antérieur, le nouvel objectif tient compte des efforts de réduction à la source. C'est important : un bon nombre de nos mesures priorisent la réduction à la source (par exemple celle d'imprimés administratifs et d'emballages). De plus, l'énoncé de ce nouvel objectif présente l'avantage de le rendre plus concret pour les membres de notre équipe. Il n'y aurait pas diminution des déchets dans nos bureaux sans la participation de chacun.

Déchets des bureaux administratifs 2018 (en kg/employé)



C'est pourquoi notre objectif est de ne plus destiner aux sites d'enfouissement, d'ici 2024, que 55 kg de déchets par employé des bureaux administratifs que Bell possède ou loue chaque année.

En 2018, cette quantité de déchets individuelle s'est élevée à 85 kg par employé.ⁱ

Nous allons également commencer à rendre compte des résultats associés à notre deuxième objectif qui est de confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024. À l'heure

actuelle, nous détournons des sites d'enfouissement 100 % des matières dangereuses que nous récupérons, ce qui comprend toutes les batteries dans notre réseau et les matières résiduelles produites par nos parcs de véhicules. Il existe toutefois des lacunes en matière de récupération dans la région Atlantique et au Manitoba, pour ce qui est des aérosols, des tubes fluorescents et de la peinture. Cette différence est attribuable à l'intégration récente d'activités dans ces provinces. Même si certains éléments ne sont pas considérés comme des déchets dangereux dans quelques-unes d'entre elles, nous cherchons à appliquer la norme élevée de notre programme de gestion des matières résiduelles dangereuses à l'échelle du pays.

Ces catégories de matières dangereuses représentent moins de 3 % de la quantité totale de déchets que nous produisons, mais nous pensons quand même qu'elles devraient être récupérées et confiées à des recycleurs certifiés. Nous visons à établir des services de collecte dans l'ensemble des provinces d'ici 2024.

Notre nouvel indicateur montre l'écart entre les déchets dangereux produits et les déchets dangereux récupérés.

En 2018, nous avons pu récupérer et confier à des recycleurs certifiés environ 99 % des matières dangereuses que nous avons produites.ⁱⁱ

Nous allons commencer à rendre compte des résultats associés à notre deuxième objectif qui est de confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024.

En 2018, nous avons pu récupérer et confier à des recycleurs certifiés environ 99 % des matières dangereuses que nous avons produites.

ⁱ PwC a produit une attestation d'assurance de portée restreinte à l'égard de cet indicateur ([attestation de PwC](#)).

Performance globale du taux de diversion

En 2018, nous avons détourné au total plus de 64 % de nos déchets des sites d'enfouissement.ⁱⁱⁱ Les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 62 % de ce total. Nos bureaux ont généré 30 % de l'ensemble de nos déchets, et les déchets provenant de la clientèle ont représenté les 8 % de déchets restants.

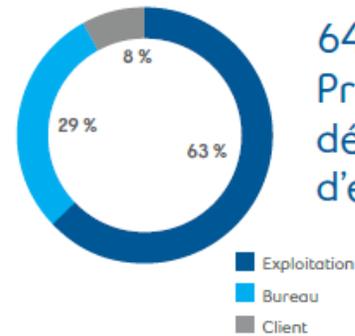
Chaque année, nous évitons l'enfouissement de 100 % des matières dangereuses et des appareils récupérés auprès de nos clients. En 2018, nous avons détourné au total plus de 65 % de nos déchets des sites d'enfouissement, comparativement à 64 % en 2017. Les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 63 % de ce total. Nos bureaux ont généré 29 % de l'ensemble de nos déchets, et les déchets provenant de la clientèle ont représenté les 8 % de déchets restants. Nous avons détourné des sites d'enfouissement 61 % des déchets de l'exploitation et 65 % des déchets des bureaux.

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.

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

Total de déchets
2018 (en %)



64 % :
Proportion de déchets
détournés des sites
d'enfouissement¹

Déchets détournés
2018 (en tonnes)

| | 2018 | POURCENTAGE DÉTOURNÉ | VARIATION (EN POINTS DE POURCENTAGE) |
|-----------------------------------|--------|----------------------|--------------------------------------|
| Exploitation | | | |
| Parc de véhicules ² | 508 | 100 | - |
| Matières dangereuses ³ | 1 320 | 100 | - |
| Produits d'emballage ⁴ | 1 406 | 80 | - |
| Équipement ⁵ | 17 199 | 56 | +5 |
| Bureau | 9 419 | 65 | -2 |
| Clients ⁶ | 2 479 | 100 | - |

¹ PwC a produit une attestation d'assurance de portée restreinte à l'égard de cet indicateur ([attestation de PwC](#))

² Pneus, batteries, huile et filtres à huile, antigel usagé

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, câbles, terminaux, poteaux et tourets

⁶ Récepteurs télé, modems, téléphones et accessoires.

ⁱⁱ Ibid.

ⁱⁱⁱ Ibid.

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 2019, nous prévoyons déployer le programme dans 4 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 2018, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 478 tonnes de matériel électronique.

GRI 301--3

SASB

Déchets électroniques des clients récupérés

2018 (en tonnes)

| ÉQUIPEMENT | TONNES |
|---------------------------------|----------------|
| Récepteurs télé | 1 753 |
| Modems | 689 |
| Appareils mobiles | 34 |
| Batteries de téléphone mobile | 1,5 |
| Accessoires de téléphone mobile | 1 |
| Total | 2 478,5 |

Bell récupère les téléphones mobiles dans le cadre de deux programmes complémentaires : le programme d'échange de téléphones et le programme Le bac Bell. Ce dernier, 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 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 www.Bell.ca/recyclage.

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. D'après une étude menée en 2017 dans le cadre du programme Recycle mon cell de l'ACTS, 62 % des Canadiens conservent des téléphones cellulaires qu'ils n'utilisent plus. Compte tenu de la difficulté de prévoir le nombre de téléphones que nous pourrions récupérer, il nous est difficile de fixer un objectif à cet égard.

Objectif de Bell en matière de récupération des appareils utilisés par les clients

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 ces derniers. L'année dernière, nous avons commencé à 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 2020.

Nous avons récupéré 7 348 684 appareils depuis janvier 2016 et nous sommes en voie d'atteindre l'objectif prévu pour 2020.

Le tableau à droite indique le nombre d'appareils récupérés depuis janvier 2016, classés par catégorie.

Récupération des appareils électroniques utilisés par les clients

2016–2018 (nombre d'appareils récupérés)

| | 2018 | 2017 | 2016 |
|--------------------|------------------------------|------------------|------------------|
| Récepteurs télé | 1 151 635 | 1 268 793 | 1 103 220 |
| Modems | 1 052 726 | 1 051 270 | 945 715 |
| Téléphones mobiles | 356 281 | 200 536 | 218 508 |
| Total | 2 560 642¹ | 2 520 599 | 2 267 443 |