

# Économie circulaire

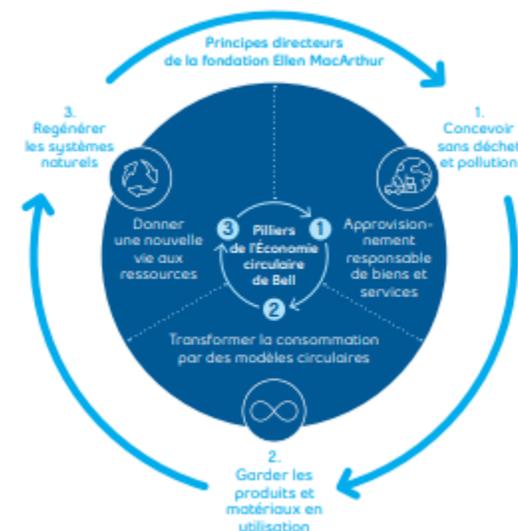
Chez Bell, nous prenons grand soin de gérer les incidents environnementaux et d'agir en fonction du principe selon lequel l'avenir de Bell passe par l'économie circulaire. Dans notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise de 2021, nous discutons des mesures que prend Bell pour passer d'une économie linéaire à une économie circulaire. Dans la présente fiche d'information, nous soulignerons les initiatives supplémentaires que Bell a déjà mises en place pour nous aider à progresser vers nos objectifs de réduction des déchets d'enfouissement.



## Pilier 1 : Approvisionnement responsable en produits et services

### Plus de détails sur les initiatives internes de Bell

Bell s'efforce d'éliminer les déchets et la pollution de ses activités en orientant les prises de décision responsables au sein de ses chaînes d'approvisionnement. Qu'il s'agisse de tirer parti des nouvelles technologies ou d'obtenir de façon responsable des biens et des services, nous nous efforçons d'atténuer les responsabilités et les risques environnementaux dans le cadre des opérations d'approvisionnement.



## Approvisionnement responsable

Avant de conclure un contrat avec un fournisseur, nous évaluons les risques environnementaux et de responsabilité. Une fois achevée notre évaluation des risques environnementaux et de responsabilité du fournisseur, nous l'utilisons pour mieux aligner les valeurs et les pratiques commerciales du fournisseur avec les nôtres. Depuis 2011, Bell a mis en place de solides politiques environnementales et d'approvisionnement dans les contrats, de sorte que tous les fournisseurs avec lesquels nous faisons affaire sont liés par des normes conformes au Code de conduite des fournisseurs de Bell et des critères de durabilité pour certains contrats de produits physiques et de services ciblés. Pour s'assurer que Bell tient compte des normes les plus élevées pour les services achetés, elle travaille avec des experts pour élaborer des critères durables et améliorer ceux existants dans lesquels la circularité est au premier plan de la prise de décision.

Pour de plus amples renseignements sur les pratiques et les politiques d'approvisionnement responsable de Bell, veuillez consulter la fiche d'information [Approvisionnement responsable](#).

## Facturation électronique

Chaque année, nous continuons à tirer profit de la technologie pour aider nos clients à réduire le gaspillage et à faciliter leur gestion des factures. Chez Bell, nous encourageons nos clients à utiliser la facturation électronique, comme moyen à la fois de réduire l'empreinte écologique associée aux factures papier et de fournir aux clients une forme accessible de tenue de registres, avec laquelle ils peuvent télécharger et enregistrer les documents de facturation. Lorsqu'un client choisit d'utiliser la facturation en ligne, cela réduit considérablement la quantité de déchets de papier générés par les activités de facturation, permet de conserver des arbres et diminue l'énergie requise pour imprimer, traiter et livrer les factures papier.

Pour les clients qui souhaitent recevoir des factures papier, nous exigeons qu'elles soient imprimées sur du papier certifié par le Forest Stewardship Council (FSC).

Pour plus d'informations sur la facturation, veuillez consulter notre [site Internet](#).





## Pilier 2 : Transformation de la consommation grâce à des modèles circulaires

### Plus de détails sur les initiatives internes de Bell

Bien que Bell ait récemment développé un modèle économique circulaire et commencé la transition, elle a déjà de nombreux modèles et stratégies d'affaires qui reflètent une économie circulaire. Plus précisément, Bell exploite efficacement des programmes de réutilisation et de réparation/remise à neuf qui nous permettent de prolonger la durée de vie utile des produits et des matériaux.

### Système de retour, de réparation et de réutilisation des tourets de câble en bois

Grâce au déploiement du réseau de Bell et à la maintenance, nous avons créé un système de retour, de réparation et de réutilisation pour nos tourets de câbles en bois, qui sont utilisés pour enrouler, transporter et installer les câbles. Une fois utilisés sur le terrain, les tourets de bois sont retournés à l'entrepôt où ils seront réutilisés pour de nouveaux câbles. Si un touret est endommagé, il sera acheminé à un fournisseur pour réparation et retourné à l'entrepôt pour être ensuite réutilisé. Si un touret est trop abîmé et ne peut être réparé, il sera démonté et les matériaux seront envoyés à différents sites pour être recyclés.

### Atelier de réparation interne pour outils et échelles

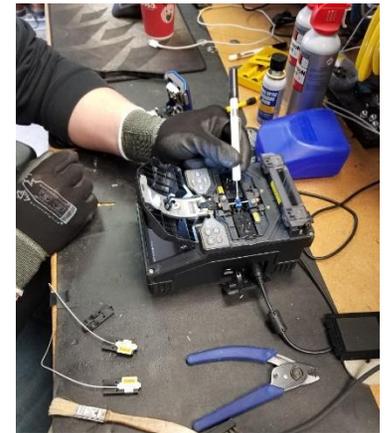
Le centre de travail de Bell Solutions Techniques (BTS) a mis en œuvre une initiative unique d'atelier de réparation. Des ateliers de réparation ont été créés dans le but de maximiser la durée de vie des ressources et de réduire la consommation de matériaux. Depuis plus de 4 ans, nous réparons des outils et des échelles à l'interne, dans plusieurs dépôts de réparation au Québec et Ontario. Le personnel est formé et, dans certains cas, certifié, pour effectuer la remise à neuf des outils de base ainsi que des réparations plus avancées de compteurs. L'équipement reconditionné dans le cadre du programme comprend des outils tels que des perceuses, des *combinés d'essai*, des compteurs EXFO, des épisseuses et plus encore. La remise à neuf de ce matériel



contribue à réduire les déchets produits et l'empreinte carbone de l'entreprise, tout en réduisant le coût des matières et en aidant l'organisation à maintenir une structure de coûts concurrentielle. À ce jour, nous avons économisé plus de 650 000 \$ en achats d'outils (sur 5 400 réparations) et environ 1,4 M\$ en réparation de plus de 1 800 *combinés d'essai*, compteurs EXFO et épisseuses. Cela s'ajoute à la remise à neuf de plus de 2 400 échelles. Ces initiatives de réparation ont connu un tel succès que BTS répare maintenant des échelles pour l'ancienne unité commerciale de Bell, Expertech!

### Nouveau programme de récupération d'équipement

En 2021, le groupe Services extérieurs de Bell a lancé un nouveau programme de récupération des routeurs. Lorsqu'une entreprise choisit de se désabonner des services RPV IP ou ISA, une application Web enregistre les commandes de déconnexion et les retours d'équipements associés. Un technicien des Services extérieurs peut être déployé pour récupérer l'équipement, ou les clients peuvent être invités à retourner leur routeur via un processus de retour libre-service. Les routeurs sont retournés à un entrepôt de Bell, et les appareils jugés admissibles à la remise à neuf (selon leur âge et leur état) sont envoyés au fournisseur de Bell pour être remis à neuf. Une nouvelle vie est donnée aux routeurs remis à neuf qui sont ensuite réutilisés dans le flux d'approvisionnement. Depuis le début de cette initiative, plus de 100 routeurs ont été réutilisés dans notre chaîne d'approvisionnement, ce qui a permis à l'entreprise d'économiser 800 000 \$. L'objectif pour 2022 est d'économiser 1,8 M\$.



### Partenariat de longue date

Bell soutient également le Centre de Formation en entreprise et récupération (CFER), une école qui enseigne aux jeunes, sans diplôme d'études secondaires, des compétences utiles sur la récupération et la remise à neuf. Le CFER collecte et trie les matières recyclables générées dans 16 de nos centres de travail au Québec.

## Plus de détails sur la participation des clients aux programmes de récupération et de remise à neuf

Les programmes de Bell pour la récupération, la réutilisation et le recyclage des déchets électroniques découlant des produits destinés aux clients permettent aux clients et aux fournisseurs de favoriser la consommation circulaire. Bell offre à ses clients des programmes nationaux de reprise de produits, des boîtes de dépôt et des processus de retour par la poste qui facilitent la récupération des produits électroniques en fin de vie et rendent ce processus efficace et accessible aux clients de partout au Canada.

Bell a un modèle de location de récepteurs de télévision (décodeurs), de modems et de capsules Wi-Fi. Grâce à ce modèle de location uniquement, Bell conserve la propriété de l'équipement tout au long de son cycle de vie, ce qui nous permet de gérer le flux d'appareils afin qu'ils puissent être entretenus, réparés et réutilisés. Lorsqu'un appareil a atteint la fin de sa durée de vie opérationnelle, il est mis au rebut pour les pièces et recyclé, détournant ainsi les déchets électroniques du site d'enfouissement. Bell offre également des services de retour et de réparation par le biais de dépôts en magasin et d'étiquettes postales prépayées pour tous les clients qui utilisent des récepteurs de télévision, des modems et des capsules Wi-Fi de Bell.

En 2021, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 997 tonnes métriques de matériel électronique utilisé par les clients.

Déchets électroniques utilisés par les clients récupérés, détournés et éliminés  
2020-2021 (nombre de tonnes récupérées, réacheminées et éliminées)

Données de récupération (tonnes métriques)	2020			2021			Écart entre les déchets récupérés en 2020 et 2021
	Déchets récupérés	Déchets détournés de l'élimination	Déchets éliminés	Déchets récupérés	Déchets détournés de l'élimination	Déchets éliminés	
Récepteurs télé	1 608	1 608	0	2 225	2 225	0	618
Modems	678	678	0	709	709	0	32
Téléphones mobiles	<b>14,8</b>	14,8	0	16,7	16,7	0	2
Capsules Wi-Fi	28,8	28,8	0	44,4	44,4	0	16
Accessoires de téléphone mobile	2	2	0	0,6	0,6	0	-1
Batteries de téléphone mobile	0,2	0,2	0	1,6	1,6	0	1
Total annuel	2 331,36[1]			2 997,9[2]			667

En 2021, les programmes de récupération de Bell pour les appareils électroniques utilisés par les clients ont connu une augmentation globale de la récupération et des déchets qui ont évité l'enfouissement de 667 tonnes par rapport à 2020. Cette forte augmentation peut être attribuée

à la réouverture de l'économie après la période de confinement en 2020, causée par la pandémie de COVID-19. En 2021, Bell a rouvert des magasins à l'échelle nationale, ce qui a permis aux clients qui préfèrent communiquer en personne de tirer parti du programme de retour et de réparation des modems, des récepteurs de télévision et des capsules Wi-Fi, ainsi que du programme de dépôt en magasin des anciens appareils électroniques de Bell comme les téléphones mobiles. De plus, les techniciens de Bell ont également pu continuer en toute sécurité à assurer la prestation de services et l'assistance sur place pour les clients à domicile. En permettant aux techniciens de Bell de reprendre en toute sécurité la prestation de services sur place, les clients ont pu obtenir une assistance immédiate et les techniciens ont pu récupérer les appareils défectueux. D'après les données, les récepteurs de télévision, les modems et les capsules Wi-Fi ont connu les plus fortes augmentations de récupération grâce à nos programmes de récupération.

Pour en savoir plus sur les programmes de recyclage de Bell, visitez la page [Bell.ca/recyclage](https://Bell.ca/recyclage).





## Pilier 3 : Une nouvelle vie pour les ressources

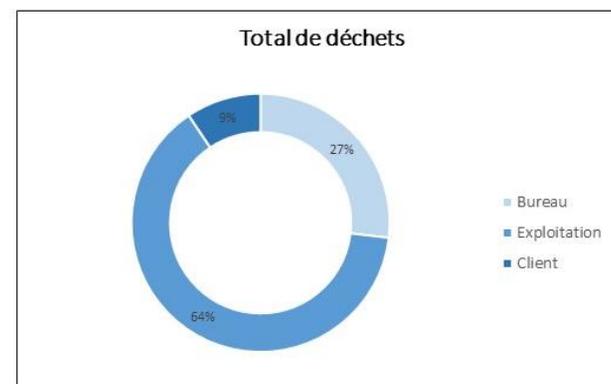
### Plus de détails sur les initiatives internes de Bell

Chez Bell, nous recyclons les matières résiduelles depuis plus de 30 ans. Nos pratiques évoluent continuellement à mesure que nous en apprenons davantage sur nos progrès vers notre cible visant à envoyer zéro déchet à l'enfouissement.

### Réduction de la quantité de déchets expédiés aux sites d'enfouissement (GRI 306-1, 306-2, ODD 12.4, 12.5, SASB)

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.

Les déchets provenant des activités ont représenté 64 % du total des déchets générés par Bell, tandis que les bureaux ont représenté 27 % et les déchets électroniques des clients ont représenté 9 %. Parmi les déchets provenant des activités, 51 % ont évité l'enfouissement.



Une proportion de 76 % des déchets générés dans les bureaux a évité le dépotoir, et 100 % des déchets dangereux et des déchets électroniques des clients évitent l'enfouissement chaque année.

En 2021, nous avons réduit de 5 % la quantité totale de déchets envoyés dans des sites d'enfouissement par rapport à 2019.<sup>[3]</sup>



## Projet pilote pour favoriser la prise de décisions fondées sur des données et améliorer la transmission de l'information

Les données sur les déchets d'une portion de nos activités et de nos immeubles administratifs sont en partie constituées d'estimations fondées sur le poids moyen des conteneurs de fournisseurs de services de collecte de déchets. Ces poids moyens sont fondés sur le nombre de collectes de conteneurs et leur taille, multipliés par un poids moyen prédéterminé. Dans ces conditions, la quantité de déchet est souvent surestimée. Considérant que nos données sur les déchets sont censées prouver le succès de nos efforts de réduction et de nos initiatives pour changer les comportements de tri des déchets, nous avons lancé un projet pilote où des capteurs de déchets ont été installés à l'intérieur de certains de nos conteneurs. En plus d'analyser continuellement les niveaux des conteneurs et les données sur les services, les capteurs IdO suggèrent des ajustements à la taille des conteneurs et à la fréquence des collectes. À partir des nouvelles données obtenues, nous pouvons gérer en toute confiance nos services de collecte des déchets. Grâce à des données de meilleure qualité, nous pouvons prendre des décisions en matière d'établissement des horaires qui réduisent la fréquence des collectes de conteneurs, ce qui maximise l'efficacité et la rentabilité tout en favorisant l'atteinte d'objectifs de durabilité.

## Matières dangereuses GRI 306-2, 306-3, 306-4, ODD 12.4.

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 façon responsable, ces matières peuvent se diffuser dans l'atmosphère ou dans le sol, ou polluer les eaux souterraines.

Les piles de notre réseau constituent la majeure partie des matières dangereuses produites chez Bell. Les autres matières dangereuses comprennent les aérosols, les matières absorbantes, les contenants d'huile et les lampes fluorescentes.

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.

### 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

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 ». L'équipe Responsabilité d'entreprise et environnement recueille en permanence des informations sur les nouveaux produits à introduire dans les activités de l'entreprise, les évaluant en fonction des meilleures pratiques opérationnelles et de l'impact environnemental.

#### Objectif de détournement des déchets dangereux

Nous poursuivons notre cible qui consiste à confier 100 % de nos déchets dangereux à des recycleurs certifiés d'ici 2024. Nous détournons des sites d'enfouissement 100 % des matières dangereuses que nous récupérons vers des recycleurs certifiés, ce qui comprend toutes les batteries dans notre réseau et les matières résiduelles produites par nos parcs de véhicules. Notre indicateur montre l'écart entre les déchets dangereux produits et les déchets dangereux récupérés.

Par le passé, nous avons des lacunes en matière de récupération dans la région Atlantique et au Manitoba, pour ce qui est des aérosols, des lampes fluorescentes et de la peinture. En 2019, nous avons résolu la situation dans la région Atlantique. Plus récemment, nous avons intégré une nouvelle unité d'affaires – Maskatel – à nos activités, et nous l'avons harmonisée avec nos processus de collecte, d'élimination et de communication de l'information. Nous travaillons également sur la mise en place d'un programme amélioré de récupération de ces produits pour le Manitoba. Nous visons à ce que ces services de collecte soient entièrement opérationnels d'ici 2024.

Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2020 et le 30 septembre 2021, nous avons pu récupérer et confier à des recycleurs certifiés 99 % des matières dangereuses que nous avons produites.<sup>[5]</sup>

---

[1] En 2020, les fermetures de magasins liées à la COVID-19 ont entraîné une diminution du trafic des clients et donc des possibilités de récupération des déchets électroniques.

[2] En 2021, les restrictions en lien avec la COVID-19 ont permis à Bell de rouvrir ses magasins.

[3] Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

[4] D'après des données sur les déchets du 1<sup>er</sup> octobre 2020 au 30 septembre 2021.

[5] Pour cet indicateur, PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

*Si cette fiche d'information contient des déclarations prospectives, y compris, sans s'y limiter, sur nos perspectives commerciales, plans, objectifs, priorités stratégiques, engagements, ainsi que d'autres déclarations qui ne renvoient pas à des faits historiques, ces déclarations ne représentent pas une garantie de la performance ni des événements futurs, et nous mettons en garde le lecteur contre le risque que représente le fait de s'appuyer sur ces déclarations prospectives. Les déclarations prospectives font l'objet de risques et d'incertitudes et reposent sur des hypothèses donnant lieu à la possibilité que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon significative des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives. Se reporter au plus récent rapport de gestion annuel de BCE Inc., mis à jour dans les rapports de gestion trimestriels ultérieurs de BCE Inc., pour obtenir plus d'information au sujet de ces risques, incertitudes et hypothèses. Les rapports de gestion de BCE Inc. sont disponibles sur son site web à [bce.ca](http://bce.ca), sur SEDAR à [sedar.com](http://sedar.com) et sur EDGAR à [sec.gov](http://sec.gov).*