

Gestion des déchets

GRI 301-3
GRI 306-2
SASB

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.

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Tous les aspects de l'exploitation d'une entreprise produisent des déchets. La réduction des déchets est essentielle, car elle fait partie de notre engagement à augmenter notre efficacité opérationnelle et s'aligne sur les valeurs et les attentes des membres de l'équipe.

CE QUE NOUS FAISONS

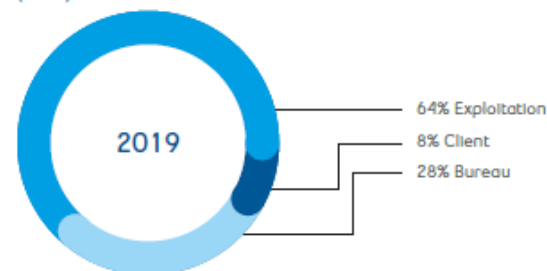
Chez Bell, nous avons des programmes de tri, de réduction et de récupération des déchets depuis plus de 25 ans. Nous avons établi des objectifs et des processus de suivi et de production de rapports liés à nos activités qui produisent des déchets.

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.

Performance globale du taux de diversion

Chaque année, nous évitons l'enfouissement de 100 % des matières dangereuses et des appareils récupérés auprès de nos clients. En 2019, nous avons détourné au total 63 %¹ de nos déchets des sites d'enfouissement. Les déchets provenant des activités d'exploitation ont représenté 64 % de ce total. Nos bureaux ont généré 28 % de l'ensemble de nos déchets, et les

Total de déchets détournés des sites d'enfouissement (en %)



¹ PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.

déchets provenant de la clientèle ont représenté les 8 % de déchets restants.

Nous avons détourné des sites d'enfouissement 54 % des déchets de l'exploitation et 75 % 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 de gestion de parc de véhicules et du Réseau sont réutilisés et recyclés.

Matières dangereuses

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.

Déchets détournés GRI 301-3, 306-2, SASB

2019 (en tonnes)

	2019	POURCENTAGE DÉTOURNÉ EN 2019	TENDANCE	2018	POURCENTAGE DÉTOURNÉ EN 2018	VARIATION DU TAUX DE DÉTOURNEMENT (EN POINTS DE POURCENTAGE)
Exploitation						
Parc de véhicules ²	461	100	➡	508	100	➡
Matières dangereuses ³	1 481	100	➡	1 320	100	➡
Produits d'emballage ⁴	1 667	70	⬇	1 406	80	⬇
Équipement ⁵	18 089	47	⬇	17 199	56	⬇
Bureau						
Bureau	9 696	75	⬆	9 419	65	⬆
Clients⁶						
Clients ⁶	2 709	100	➡	2 479	100	➡
Total	34 103			32 331		

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

GRI 306-2

SDG 11.6

SASB

GRI 306-4

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 ».

Objectif de détournement des déchets dangereux

En plus d'autres objectifs en matière de déchets, nous rendons compte des résultats associés à notre objectif 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

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

L'année dernière, nous avons 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. En 2019, nous avons résolu la situation dans la région Atlantique. Nous travaillons également sur la mise en place d'un programme amélioré de récupération de ces produits pour le Manitoba. Cette année, ces catégories de matières dangereuses représentent 4 % 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 ce que ces services de collecte soient entièrement opérationnels d'ici 2024.

En 2019, nous avons pu récupérer et confier à des recycleurs certifiés environ 99 % des matières dangereuses que nous avons produites².

Déchets des bureaux

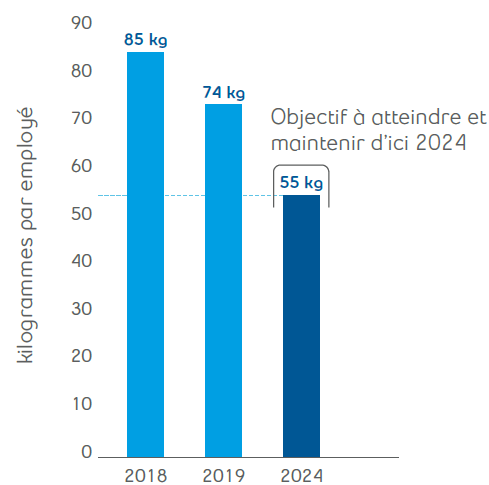
Les programmes de réutilisation et de recyclage de Bell visent également les matières résiduelles telles que les déchets électroniques, les cartouches d'encre et le mobilier de bureau.

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 2020, nous prévoyons déployer le programme dans 6 autres immeubles.

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 2019, cette quantité de déchets individuelle s'est réduit par 11 kg à 74 kg par employé².

Déchets des bureaux administratifs envoyés aux sites d'enfouissement GRI 306-2



² PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'[Énoncé de certification de PwC](#).

Gestion écologique des appareils électroniques utilisés par les clients

Les résultats de la récupération des appareils mobiles 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.

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.

POURQUOI C'EST IMPORTANT GRI 103

Puisque les appareils de communication deviennent rapidement obsolètes, particulièrement dans le cas des téléphones mobiles, on en compte de plus en plus dans les déchets électroniques. L'élimination des déchets électroniques est un enjeu mondial, entre autres en ce qui a trait à la santé de ceux qui font le tri des composants.

Notre relation avec nos clients nous permet de gérer efficacement le recyclage, la réutilisation et l'élimination des produits. Les entreprises de télécommunications comme Bell font donc face à une réglementation de plus en plus stricte sur cet enjeu. Les règles de nombreuses régions au Canada sur la récupération et le recyclage des déchets électroniques sont contradictoires et exigent des entreprises qu'elles financent la récupération, le traitement, le recyclage et l'élimination adéquate des appareils. Notre relation avec nos clients est aussi à risque, car notre réputation pourrait être entachée si nous ne gérons pas les déchets électroniques correctement.

CE QUE NOUS FAISONS

Nous avons mis sur pied un programme efficace de gestion du recyclage, de la réutilisation et de l'élimination des déchets électroniques, qui comprend des programmes nationaux de reprise de produits, des boîtes de dépôt et des processus de retour par la poste.

GRI 301-3

SASB

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.

En 2019, grâce à la participation de ses clients à ses programmes de récupération, Bell a détourné des sites d'enfouissement plus de 2 709 tonnes de matériel électronique. Cela représente une augmentation de 231 tonnes par rapport à l'année dernière.

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.

En 2019, nous avons récupéré 2 502 226 appareils électroniques³. Nous avons récupéré 9 644 704 appareils depuis janvier 2016 et nous sommes en voie d'atteindre l'objectif prévu pour 2020. Le tableau indique le nombre d'appareils récupérés depuis janvier 2016, classés par catégorie.

Déchets électroniques des clients récupérés GRI 306-2, SASB

(en tonnes)

ÉQUIPEMENT	2019	TENDANCE	VARIATION	2018
Récepteurs télé	1 919	↑	166	1 753
Modems	770,7	↑	81,7	689
Appareils mobiles	18,4	↓	-15,6	34
Batteries de téléphone mobile	1	↓	-0,5	1,5
Accessoires de téléphone mobile	0,4	↓	-0,6	1
Total	2 709,5	↑	231	2 478,5

Récupération des appareils électroniques utilisés par les clients GRI 306-2

2016-2019 (nombre d'appareils récupérés)¹

	2019	2018	2017	2016
Récepteurs télé	1 199 381	1 151 635	1 268 793	1 103 220
Modems	1 133 372	1 052 726	1 051 270	945 715
Téléphones mobiles ²	169 473	248 193	176 981	143 945
Total	2 502 226	2 452 554	2 497 044	2 192 880
TOTAL cumulatif annuel	9 644 704	7 142 478	4 689 924	4 689 924

Pour plus de détails, veuillez consulter la fiche d'information sur la [Gestion des déchets](#) sur notre site Web.

³ PwC a produit une attestation d'assurance limitée. Veuillez vous reporter à l'Énoncé de certification de PwC.