

TELUS Communications inc.

Rapport annuel remis au directeur

Année civile 2017

Période visée par le rapport : du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017

Soumis au : Ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique
Directeur, Programmes de responsabilité élargie des producteurs
C.P. 9341, succursale PROV GOVT
Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9M1

Préparé par : Peter Dodge, directeur général, Logistique inverse
TELUS Communications inc.
200, Consilium Place, 5^e étage
Scarborough (Ontario) M1H 3J3
Téléphone : 647-837-4088

Date : July 1, 2018

Table des matières

1. SOMMAIRE	3
2. APERÇU DU PROGRAMME	5
3. DOCUMENTS ET STRATÉGIES DE SENSIBILISATION DU PUBLIC	6
4. INSTALLATIONS ET SYSTÈME DE COLLECTE	7
5. RÉDUCTION DES RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES DES PRODUITS, LEUR RÉUTILISABILITÉ ET LEUR RECYCLABILITÉ	7
6. HIÉRARCHIE ÉTABLIE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DE LA POLLUTION ET GESTION DES PRODUITS ET DES COMPOSANTES	9
7. PRODUITS DISTRIBUÉS ET RÉCUPÉRÉS, ET TAUX DE RÉCUPÉRATION	12
8. SOMMAIRE DES DÉPÔTS, DES REMBOURSEMENTS, DES REVENUS ET DES DÉPENSES	14
9. RENDEMENT DU PROGRAMME	14
10. CERTITUDE D'AUDIT PAR UNE ENTREPRISE INDÉPENDANTE	15

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

1. Sommaire

Produits visés par le programme	<p><i>Équipement de télécommunication :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Téléphones sans cordon et téléphones de bureau avec cordon, téléphones VoIP et adaptateurs pour terminaux analogiques</i> ○ <i>Équipement d'accès public</i> ○ <i>Équipement d'infrastructure de réseau désuet (commutateurs, serveurs), réseaux de clients externes, serveurs, équipement de terminaison de réseau optique, équipement Internet (routeurs, modems), c réseau</i> ○ <i>Équipement de transmission vidéo et de téléconférence</i> ○ <i>Équipement pour téléviseur (ENP, récepteurs, télécommandes), équipement pour télé satellite</i> ○ <i>Systèmes de localisation GPS</i> ○ <i>Piles</i> ○ <i>Câbles et accessoires</i>
Site web du programme	<p>http://about.telus.com/community/french/about_us/for_our_customers/regulations %26 poli cies/environmental_policy/ewaste_stewardship</p>

Référence au règlement sur le recyclage	Sujet	Sommaire (maximum de 5 puces)
Partie 2, article 8(2)(a)	Documents et stratégies de sensibilisation du public	<p>Description des documents et des stratégies de sensibilisation utilisés par le producteur aux fins de la présente partie.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les renseignements publics affichés sur le site telus.com indiquent la marche à suivre pour retourner sans frais l'équipement à TELUS.</i> - <i>En vue de fournir l'information aux clients, les agents du service à la clientèle de TELUS sont mis au courant du processus de retour au moyen d'un système en ligne, de communications internes et de bulletins.</i> - <i>Les techniciens de TELUS sont mis au courant du processus de retour au moyen de communications interentreprises et de bulletins.</i> - <i>Les trousse de retour par la poste comprennent les directives à suivre, un emballage en carton et un bordereau prépayé.</i>
Partie 2, article 8(2)(b)	Installations et système de collecte	<p>Lieu où se trouvent les installations de collecte et tout changement concernant le nombre et le lieu des installations de collecte comparativement au rapport précédent.</p> <p><i>Treize installations de collecte :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Communication Test Design Inc. (CTDI), Delta (C.-B.)</i> - <i>eCycle Solutions, Chilliwack (C.-B.)</i> - <i>GEEP, Edmonton (Alb.)</i> - <i>Ccon Metals Inc., Abbotsford (C.-B.)</i> - <i>Metalex Products Ltd, Richmond (C.-B.)</i> - <i>Edmonds Recycling, Langley (C.-B.)</i> - <i>Sumas Environmental Services, Burnaby (C.-B.)</i> - <i>Archway, Mississauga (Ont.)</i> - <i>Happy Stan's Recycling, Port Coquitlam (C.-B.)</i> - <i>Canadian Energy, Burnaby (C.-B.)</i> - <i>Call2Recycle, Vancouver (C.-B.)</i> - <i>WiMacTel Canada Inc., Calgary (Alb.)</i> - <i>Fleet Complete, Vancouver (C.-B.)</i>

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Référence au règlement sur le recyclage	Sujet	Sommaire (maximum de 5 puces)
Partie 2, article 8(2)(c)	Réduction des répercussions environnementales des produits, leur réutilisabilité et leur recyclabilité	<p>Mesures prises par le producteur ou en son nom pour réduire les répercussions environnementales des produits tout au long de leur durée de vie et pour augmenter leur réutilisabilité ou leur recyclabilité à la fin de leur durée de vie.</p> <p><i>En 2017, TELUS a commencé à recueillir les télécommandes de décodeurs pour les remettre à neuf. Cette initiative a permis de prolonger la durée de vie de plus de 50 000 télécommandes au pays.</i></p> <p><i>L’an dernier, dans une installation de collecte, TELUS a commencé à employer des cages réutilisables pour réduire la quantité de boîtes de carton de très grand format servant à récupérer les câbles et les adaptateurs. L’entreprise a ainsi pu éviter l’achat de boîtes de carton pour la collecte de ces dispositifs.</i></p> <p><i>Bien que TELUS ne soit pas le fabricant de l’équipement (portant la marque TELUS ou non) qu’elle vend ou loue, l’entreprise s’efforce d’encourager les fabricants avec qui elle fait affaire à concevoir des emballages utilisant le moins de matériaux possible, des matières hautement recyclées ou certifiées selon la norme FSC, ainsi que des matériaux recyclables ou biodégradables. S’il y a lieu, TELUS s’efforcera d’inclure des exigences en matière de responsabilité sociale des entreprises dans le processus de sélection des fournisseurs.</i></p>
	Hiérarchie établie en matière de prévention de la pollution et gestion des produits et des composantes	<p>Description de la méthode de gestion des produits récupérés conformément à la hiérarchie établie en matière de prévention de la pollution.</p> <p><i>Le triage de l’équipement récupéré par TELUS lui permet de respecter la hiérarchie établie en matière de prévention de la pollution, comme l’exige la réglementation. Cette étape vise à faire en sorte que la prévention de la pollution ne soit entreprise à un niveau précis que si toutes les mesures réalisables de prévention de la pollution ont été prises en amont.</i></p> <p><i>Voir la section 6.</i></p>
Partie 2, article 8(2)(e)	Produits vendus et récupérés, et taux de récupération	<p>Fournir un résumé de la quantité totale de produits vendus, des volumes de collecte et, le cas échéant, des taux de récupération atteints dans le cadre du programme selon l’approche précisée dans le plan du programme approuvé. Fournir aussi un résumé de la quantité totale de produits récupérés par district régional.</p> <p><i>Volumes totaux des produits recueillis en 2017 : 1418 tonnes métriques</i> <i>Produits distribués totaux en C.-B. en 2017 : 1088 tonnes métriques</i> <i>Taux total de récupération des produits en 2017 : 130.28%</i> <i>Voir les renseignements détaillés à la section 7.</i></p>
Partie 2, article 8(2)(e.1)		<p>[Voir la ventilation par district régional à la section 7.]</p> <p><i>Voir la section 7.</i></p>
Partie 2, article 8(2)(f)	Sommaire des dépôts, des remboursements, des revenus et des dépenses	<p><i>[Fournir les références aux relevés financiers audités par une entreprise indépendante.]</i></p> <p><i>Sans objet, car TELUS finance entièrement le programme.</i></p>

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Comparaison des objectifs de rendement clés		
Partie 2 article 8(2)(g); voir la liste complète des objectifs dans le Rendement du programme .		
Objectifs prioritaires du programme de gestion (comme convenu avec le responsable du dossier au ministère)	Performance	Stratégies d'amélioration
1. <i>Objectif de 75,5 % de récupération en 2017</i>	<i>Récupération globale de 130.28 %</i>	<i>Le projet et le développement du plan de mise en œuvre de l'amélioration du retour de l'équipement (location) qui se trouve chez les clients ont été lancés.</i>

2. Aperçu du programme

Aperçu

TELUS Communications inc. (TELUS) a élaboré son propre programme de gestion de l'équipement électronique en Colombie-Britannique dans l'optique de respecter les exigences du règlement provincial sur le recyclage concernant la catégorie des produits électroniques et électriques.

La détermination de l'équipe à l'égard de la préservation et de la protection de l'environnement contribue à faire de nous une entreprise socialement responsable de premier plan. Reconnue continuellement pour ses pratiques de durabilité, TELUS figure à l'indice nord-américain de durabilité Dow Jones depuis 17 ans et à son pendant mondial depuis 2016; elle compte parmi les neuf entreprises canadiennes seulement issues de 24 groupes d'industrie à avoir récolté cette marque de distinction.

Conformité environnementale

TELUS croit que ses initiatives de durabilité reposent sur un système efficace de gestion environnementale. En 2017, TELUS a procédé aux audits de maintenance externes obligatoires pour conserver sa certification ISO 14001. La norme internationale ISO 14001 ayant récemment été mise à jour (ISO 14001:2015), nous avons adapté notre système à la nouvelle version. Pour conserver la certification ISO, nous devons aussi améliorer continuellement nos processus de gestion environnementale. Dans cette optique, nous sommes déterminés à trouver d'autres moyens d'améliorer notre rendement.

Produits recueillis

S'appuyant sur des processus de logistique inverse établis et contrôlés à l'échelle nationale, TELUS recueille, remet à neuf pour réutilisation, revend et recycle les produits électroniques. Le programme de TELUS vise l'équipement loué et vendu au détail qui se trouve chez les clients, ainsi que l'équipement utilisé à l'interne. Ce programme de gestion ne vise pas les appareils mobiles, car TELUS (à titre d'expéditeur) soumet les données à l'Electronic Product Recycling Association en Colombie-Britannique (EPRA-BC).

Voici une liste générale des catégories d'équipement se rapportant aux exigences indiquées dans le règlement de la Colombie-Britannique sur le recyclage concernant la catégorie des produits électroniques et électriques. Cette liste non exhaustive ne comprend ni les accessoires ni le matériel additionnel pouvant être associés à chaque catégorie d'équipement. TELUS s'engage à être responsable de tous les nouveaux produits qu'elle commercialise.

- *Équipement TELUS TV (décodeurs, ENP, récepteurs, télécommandes)*
- *Équipement TELUS Internet (routeurs, modems, passerelles)*
- *Cartes réseau à circuits imprimés*
- *Équipement d'accès public*
- *Téléphones avec ou sans cordon (filaire)*

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

- Téléphones VoIP
- Adaptateur de terminal analogique VoIP
- Équipement pour TV Satellite
- Équipement de systèmes de localisation GPS
- Équipement de conférence téléphonique et vidéo
- Piles de ces appareils électroniques

Site web :

http://about.telus.com/community/french/about_us/for_our_customers/regulations_%26_policies/environmental_policy/ewaste_stewardship

3. Documents et stratégies de sensibilisation du public

Référence : Règlement sur le recyclage – Partie 2, article 8(2)

(a) description des documents et des stratégies de sensibilisation utilisés par le producteur aux fins de la présente partie

Sensibilisation et stratégies

1. *Sensibilisation des centres d'appels : Les représentants des centres d'appels sont informés du programme et ont accès à de l'information en ligne pour présenter aux clients les choix possibles pour le retour de leur équipement.*
2. *Les représentants des centres d'appels de TELUS coordonnent la collecte et le retour de l'équipement des clients d'affaires à TELUS.*
3. *Des trousseaux de retour postal comprenant des directives, un carton d'emballage et un bordereau prépayé sont fournies aux clients abonnés aux services TELUS TV et TELUS TV Satellite. La portée de ce programme a été élargie pour inclure tous les clients abonnés à TELUS TV et à Internet haute vitesse.*
4. *Site web de TELUS : notre site web renferme de l'information expliquant aux clients la procédure de retour d'équipement. http://about.telus.com/community/french/about_us/for_our_customers/regulations_%26_policies/environmental_policy/return_%26_recycle_program.*
5. *TELUS est membre du Recycling Council de la Colombie-Britannique et participe au service BC Recycling Hotline.*
6. *Sensibilisation des techniciens de TELUS : Les techniciens connaissent le programme et l'engagement de TELUS envers ses clients en ce qui concerne le retour d'équipement.*
7. *Sensibilisation des membres de l'équipe TELUS : Par différentes méthodes, les membres de l'équipe reçoivent l'information la plus récente en ce qui a trait au retour d'équipement électronique dans le cadre du programme. Les méthodes utilisées comprennent de l'information sur le site web interne de l'entreprise, des bulletins interentreprises, les Équipes vertes de TELUS, les médias sociaux internes et, au besoin, des courriels et des conversations téléphoniques individuelles.*
8. *TELUS invite tous les membres de son équipe à utiliser l'application Nudge Rewards. Nudge Rewards est une application mobile qui, au moyen d'avis en mode automatique (push), communique aux employés des faits intéressants sur la consommation d'énergie de leur immeuble et les matériaux recyclables dans leur bureau sous la forme de jeux-questionnaires, de faits en bref et de concours. Elle invite aussi à faire des remue-méninges. Des fenêtres contextuelles s'affichent pour recueillir les commentaires des utilisateurs de l'application afin de créer des initiatives qui touchent tout le monde à l'échelle de l'entreprise.*
9. *Les contrats de vente de TELUS offrent un service de récupération de l'équipement en fin de vie. Une clause à cet effet peut être ajoutée à un contrat de vente si un client désire se prévaloir de ce service.*
10. *Formation en ligne pour les membres de l'équipe TELUS : Le cours Intégrité de TELUS fait partie des principales politiques de l'entreprise. Tous les membres de l'équipe doivent le suivre chaque année. Ce cours en ligne obligatoire traite des exigences réglementaires et légales que les membres de l'équipe TELUS doivent respecter dans le cadre de leur travail. Il comporte des études de cas sur l'environnement portant précisément sur les déchets électroniques.*

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Toutes les principales unités d'affaires et parties prenantes participent au processus de réduction de la quantité d'équipement envoyée vers les sites d'enfouissement et à l'augmentation des taux de recyclage et de réutilisation. Voici nos plus grandes réussites en 2017 :

- *Poursuite des travaux du récent groupe de travail sur la réduction des déchets, qui est responsable de la mise en œuvre des projets compris dans notre stratégie de réduction des déchets*
- *Confiance continue envers les équipes vertes et le Conseil national de la durabilité pour favoriser la mobilisation et les changements de comportements dans l'optique de réduire la quantité de déchets à l'échelle de TELUS*
- *Réalisation de 16 audits supplémentaires de la gestion des déchets à l'échelle du Canada pour établir un portrait plus précis de ce que nous envoyons aux sites d'enfouissement*

Ces exercices de cueillette d'information nous ont permis de relever les facteurs qui influent sur les taux de réacheminement. Tout au long de 2017, nous avons continué d'analyser les moyens d'atteindre un taux de réacheminement de 90 pour cent, tout en apportant des améliorations pratiques à nos activités.

4. Installations et système de collecte

Référence : Règlement sur le recyclage – Partie 2, article 8(2)

(b) lieu où se trouvent les installations de collecte et tout changement concernant le nombre et le lieu des installations de collecte comparativement au rapport précédent;

Un mécanisme de récupération permet d'acheminer les retours des clients vers 13 installations de collecte qui sont la propriété de TELUS ou d'entrepreneurs ou de fournisseurs de TELUS. Les techniciens de TELUS et les entrepreneurs de TELUS récupèrent l'équipement des clients et les acheminent aux installations de collecte. TELUS offre un programme de retour par la poste, pour que tous les clients puissent bénéficier du service de collecte. Les clients résidentiels de TELUS ont accès à un comptoir de Postes Canada dans leur région et les clients d'affaires de TELUS peuvent profiter d'un service de collecte par messagerie.

Installations de collecte :

- *Communication Test Design Inc. (CTDI), Delta (C.-B.)*
- *eCycle Solutions, Chilliwack (C.-B.)*
- *GEEP, Edmonton (Alb.)*
- *Ccon Metals Inc., Abbotsford (C.-B.)*
- *Metalex Products Ltd, Richmond (C.-B.)*
- *Edmonds Recycling, Langley (C.-B.)*
- *Sumas Environmental Services, Burnaby (C.-B.)*
- *Archway, Mississauga (Ont.)*
- *Happy Stan's Recycling, Port Coquitlam (C.-B.) (projet spécial de retrait de réseau)*
- *Canadian Energy, Burnaby (C.-B.)*
- *Call2Recycle, Vancouver (C.-B.)*
- *WiMacTel Canada Inc., Calgary (Alb.)*
- *Fleet Complete, Vancouver (C.-B.)*

Postes Canada, les services de messagerie (p. ex., FedEx) et les techniciens de TELUS contribuent à faciliter l'accès de la population aux installations de collecte de TELUS dans l'ensemble des districts régionaux. Par exemple, Postes Canada compte plus de 6 600 comptoirs postaux au Canada. Pour obtenir la liste de ces comptoirs et leur adresse, visitez le site de Postes Canada à l'adresse <https://www.canadapost.ca/cpotoools/apps/fpo/personal/findPostOffice?LOCALE=fr>

5. Réduction des répercussions environnementales des produits, leur réutilisabilité et leur recyclabilité

Référence : Règlement sur le recyclage – Partie 2, article 8(2)

(c) mesures prises par le producteur ou en son nom pour réduire les répercussions environnementales des produits tout au long de leur durée de vie et pour augmenter leur réutilisabilité ou leur recyclabilité à la fin de leur durée de vie;

Aperçu de la durabilité de la chaîne d'approvisionnement à l'échelle nationale

TELUS s'engage à choisir soigneusement des partenaires qui cadrent avec ses valeurs environnementales et sociales, et qui lui permettent de soutenir les clients, les membres de son équipe et les collectivités. Voici ce que vise notre engagement :

- Assurer un approvisionnement responsable en produits et en services
- Créer et maintenir des liens solides avec les fournisseurs
- Fournir aux clients du soutien et des solutions durables
- Gérer et réutiliser l'équipement et les installations en fin de vie

Partenariats en vue d'un développement durable

De la conception des produits à l'approvisionnement en matières premières par nos fournisseurs jusqu'à l'utilisation et à la réutilisation de nos produits par nos clients, il importe d'adopter des pratiques durables pour la chaîne d'approvisionnement. Nous décidons de collaborer avec des fournisseurs qui se sont clairement engagés envers le développement durable par l'adoption de principes significatifs en matière d'éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité et d'environnement dans leur entreprise. En intégrant ces principes, nos fournisseurs veillent au mieux-être de leurs employés, de leurs contractuels et des collectivités.

Voici comment nous avons fait la preuve de cet engagement soutenu envers la durabilité dans notre chaîne d'approvisionnement en 2017 :

- Mise en œuvre d'initiatives d'amélioration de l'expérience client et de réduction des coûts
- Élaboration de nouveaux processus pour garantir la conformité des fournisseurs aux pratiques de durabilité de TELUS
- Amélioration des processus visant à réacheminer les déchets et à augmenter le recyclage
- Poursuite des partenariats avec des entreprises et des fournisseurs accrédités qui appuient la diversité
- Renforcement des pratiques de gouvernance de nos fournisseurs, en mettant l'accent sur le risque

Surveillance de la responsabilité sociale d'entreprise des principaux fournisseurs

TELUS a fait appel à un fournisseur tiers pour assurer la surveillance, cibler les secteurs à améliorer et favoriser la collaboration dans l'application des meilleures pratiques en matière de responsabilité sociale et de durabilité auprès des principaux fournisseurs. La surveillance et l'évaluation des fournisseurs s'appuient sur des normes internationales, notamment sur les principes de l'Initiative mondiale d'élaboration de rapports (GRI) et du Pacte mondial des Nations Unies ainsi que sur la norme ISO 26000.

Amélioration du Code de conduite à l'intention des fournisseurs de TELUS

À TELUS, nous veillons à octroyer des contrats aux fournisseurs qui se sont clairement engagés envers le développement durable en adoptant des principes conformes aux nôtres en matière de durabilité, d'éthique, de main-d'œuvre, de santé et sécurité et d'environnement, et qui veillent au bien-être de leurs employés, de leurs contractuels et des membres de leurs collectivités. Notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs est intégré à tous les modèles de contrats. De plus, il ne se limite pas à la conformité juridique, mais puise à même les normes internationales reconnues afin de promouvoir une responsabilité sociale et environnementale et une éthique des affaires accrues. Il se fonde sur l'engagement de TELUS d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre.

Il est essentiel que notre Code de conduite à l'intention des fournisseurs s'appuie sur les meilleures pratiques et les normes les plus avancées de l'industrie en matière d'éthique et de durabilité. C'est pourquoi nous l'avons actualisé en 2017. Le Code, dans sa version révisée, contient des renseignements détaillés supplémentaires concernant les obligations, dont celles liées à l'approvisionnement responsable en minéraux. De plus, il traite de façon rigoureuse des questions comme les risques, la protection de la vie privée et la sécurité de l'information, l'accessibilité pour les clients et les membres de l'équipe ainsi que la diversité des fournisseurs. Nous attendons également des fournisseurs qu'ils soient au fait de la politique environnementale de TELUS et des points pertinents du système de gestion environnementale, lequel est conforme à la norme ISO 14001:2004.

Amélioration des processus

- *Initiative d'emballage groupé : Nous avons appliqué les principes Lean pour réduire encore davantage la quantité de matériaux d'emballage (carton et polystyrène) durant le processus de remise à neuf. Cette initiative couvre également les achats effectués chez nos principaux fournisseurs d'équipement. Elle a généré les résultats suivants :*
 - *Économies de 809 300 \$ en 2017*
 - *Réduction du nombre de boîtes de carton achetées de 340 629*
 - *Conception améliorée des boîtes qui réduit la quantité de matériaux nécessaires de 25 pour cent*
 - *Augmentation de la productivité grâce aux nouveaux emballages antistatiques*
 - *Réutilisation de 39 000 boîtes récupérées auprès des installateurs, ce qui a amélioré la qualité des produits retournés et réduit la quantité de pièces de remplacement en plastique nécessaires aux remises à neuf*
- *Remorques à deux niveaux d'empilage : Les améliorations apportées à l'emballage nous ont permis d'optimiser la disposition et l'empilage des palettes dans les remorques. Nous avons ainsi économisé 141 600 \$ en frais de transport direct et réduit nos émissions de CO₂.*
- *Regroupement de pièces d'équipement pour les services filaires : Le regroupement des pièces d'équipement remises à neuf pour le service Satellite TV (ajout d'accessoires et de la documentation) a été simplifié et déplacé à une étape antérieure du processus. La réduction de la manutention et de la nécessité de rouvrir les emballages nous a permis de raccourcir les délais de traitement, de limiter le nombre d'erreurs et d'économiser 30 000 \$.*
- *Retrait et récupération de l'équipement de réseau : TELUS a retiré et récupéré du vieil équipement de réseau à l'échelle nationale par l'entremise d'un processus centralisé. Après évaluation, l'équipement a été réutilisé chez TELUS, vendu pour être réutilisé ailleurs ou encore recyclé. Nous avons ainsi généré des revenus de 2 487 135 \$ et recyclé 2 784 t d'équipement.*
- *Cages métalliques réutilisables de collecte de câbles et d'adaptateurs : Grâce à ces cages, nous avons évité l'emploi de près de 700 boîtes de carton de très grand format pour recueillir les câbles et adaptateurs.*

Système de gestion environnementale

Nous attendons des fournisseurs qu'ils soient au fait de la politique environnementale de TELUS et des points pertinents du système de gestion environnementale, lequel est conforme à la norme ISO 14001:2004.

Les entreprises de transformation qui recyclent les produits électroniques en fin de vie de TELUS possèdent notamment les certifications ISO 14001 et ISO 9001, RQP (programme de qualification des recycleurs) et R2 (pratiques de recyclage responsables). Les processus des entreprises responsables du recyclage des batteries d'accumulateurs au plomb sont régis par la réglementation du ministère de l'Environnement de la Colombie-Britannique et les exigences des associations de l'industrie.

6. Hiérarchie établie en matière de prévention de la pollution et gestion des produits et des composantes

Référence : Règlement sur le recyclage – Partie 2, article 8(2)

(d) description de la méthode de gestion des produits récupérés conformément à la hiérarchie établie en matière de prévention de la pollution;

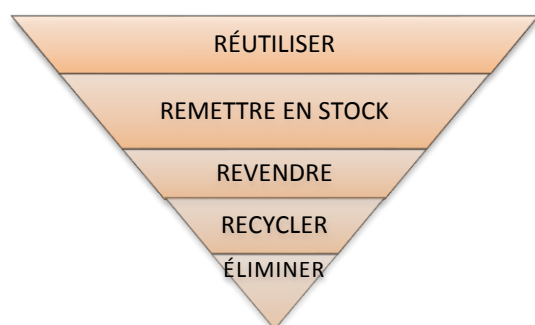
Du fait que TELUS utilise un système de triage des produits électroniques, la hiérarchie établie en matière de prévention de la pollution est prise en compte tout au long du processus. Tous les articles récupérés sont réutilisés, dans la mesure du possible ou, en dernier recours, recyclés. TELUS détermine quels articles doivent être remis à neuf pour réutilisation, quel équipement peut être vendu pour réutilisation, quels articles peuvent être retournés sous garantie à son fournisseur et quels produits doivent être recyclés. TELUS met à l'essai l'équipement de location dès qu'elle le reçoit. Les appareils fonctionnels sont remis à neuf et remis en stock pour réutilisation. Les appareils défectueux couverts par une garantie sont retournés au fabricant. Les appareils défectueux non couverts par une garantie et dont la réparation n'est pas rentable sont recyclés par un sous-traitant spécialisé en recyclage d'appareils électroniques et autorisé par TELUS.

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Les produits récupérés sont présentés selon un état final dans la hiérarchie en matière de prévention de la pollution :

- **Réutiliser** : il s'agit des appareils résidentiels TELUS TV qui sont réutilisés par TELUS ou vendus aux fins de réutilisation (précédée d'une remise à neuf ou non). En 2017, nous avons enregistré un taux de réutilisation des appareils résidentiels de 62 pour cent et un taux de réutilisation des accessoires de 25 pour cent.
- **Recycler** : il s'agit des produits transformés en produits de base (acier, plastique, aluminium, cuivre, verre, plomb, etc.). En 2017, plus de 878 tonnes métriques de produits électroniques et de piles ont été recyclées à partir des produits récupérés en Colombie-Britannique.
- **Revaloriser en énergie** : aucun processus de revalorisation en énergie n'existe. TELUS suit tout de même de près les développements dans ce domaine.
- **Déchets résiduels** : déchets acheminés à un site d'enfouissement ou déchets dangereux provenant de toutes les sources et qui ne sont pas réutilisables. En ce qui concerne les produits et matériaux qui ne peuvent pas être réutilisés ni revendus, TELUS cherche des possibilités de les recycler et de les détourner des sites d'enfouissement. Nous continuons d'enrichir nos programmes de recyclage et de réacheminement dans nos activités et collaborons avec nos gestionnaires immobiliers et transporteurs de déchets afin d'établir des objectifs de réacheminement des déchets.

Hiérarchie d'élimination des matériaux



État final acceptable des produits

Type de produit	Réutilisation	Recyclage	Récupération d'énergie	Déchets résiduels
Équipement et accessoires TELUS TV	De préférence	Facultatif	s. o.	s. o.
Appareils téléphoniques	De préférence	Facultatif	s. o.	s. o.
Équipement de réseau	De préférence	Facultatif	s. o.	s. o.
Équipement GPS	De préférence	Facultatif	s. o.	s. o.
Piles <2 kg	s. o.	De préférence	s. o.	s. o.
Piles >2 kg	s. o.	De préférence	s. o.	s. o.

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Données estimées sur l'état final des produits pour l'année terminée le 31 décembre 2017

Type de produit	Réutilisation (%)	Recyclage (%)	Récupération (%)	Déchets résiduels (%)	Inconnu (%)
Équipement TELUS TV	62 %	38 %	0	0	0
Accessoires TELUS TV	25,2 %	74,8 %	0	0	0
Équipement de réseau	29 %	71 %	0	0	0
Appareils téléphoniques	2 %	98 %	0	0	0
GPS	25 %	75 %	0	0	0
Piles <2 kg	0	100	0	0	0
Piles >2 kg	0	100	0	0	0

Les entreprises de transformation avec lesquelles TELUS fait affaire lui ont fourni un diagramme sur l'état final des produits en fin de vie dans lequel sont précisés l'endroit (ville et province ou pays) où les produits sont recyclés et les matériaux qui en sont récupérés, comme l'acier, le cuivre, l'aluminium, les métaux précieux et les plastiques. Ce diagramme indique le cheminement des matériaux récupérés jusqu'au moment où l'entreprise de transformation les vend à ses acheteurs, qui en feront autre chose. L'entreprise qui recycle nos produits électroniques envoie même la poussière récupérée par les sacs filtrants à une autre entreprise de transformation.

Cheminement

Type de produit	Transfert vers l'entreprise de traitement direct en C.-B. (%)	Transfert vers l'entreprise de traitement direct ou de traitement à étapes multiples en Amérique du Nord (%)	Description de l'état final
Équipement et accessoires TELUS TV		100 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (métaux, métaux précieux, plastiques)
Appareils téléphoniques		100 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (métaux, métaux précieux, plastiques)
GPS		100 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (métaux, métaux précieux, plastiques)
Équipement de réseau		100 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (métaux, métaux précieux, plastiques)
Piles <2 kg		100 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (nickel, cobalt, cadmium, plomb, fer, cuivre, acier inoxydable)
Piles >2 kg	79 %	21 %	Traité pour en retirer les produits de base afin de les réutiliser ou de les traiter davantage (plomb, acide, plastique, soufre)

7. Produits distribués et récupérés, et taux de récupération

Référence : Règlement sur le recyclage – Partie 2, article 8(2)

- (e) la quantité totale de produits distribués et récupérés par le producteur et, le cas échéant, le taux de récupération du producteur;
- (e.1) s'applique aux rapports requis au plus tard le 1^{er} juillet 2013. Dans tous les rapports requis en vertu du paragraphe (1) après cette date, indiquer la quantité totale de produits récupérés par le producteur dans chaque district régional;

7.1 Produits distribués en Colombie-Britannique (par poids)

- Total des produits distribués en Colombie-Britannique en 2017 : 2 043,28 tonnes métriques

7.2 Volumes de collecte de produits (par poids)

- Équipement de produits : 1 417.65 tonnes métriques
 - Piles >2 kg : 66.58 tonnes métriques
 - Piles consommateurs : 1,83 tonnes métriques
- Volume total de collecte de produits en 2017 : 1 486 tonnes métriques (en hausse par rapport à 818 tonnes métriques en 2016)

Équipement récupéré par district régional

Nom du district régional	Équipement récupéré (en kg)*
Alberni-Clayoquot	199
Bulkley-Nechako	690
Capitale	6 105
Cariboo	1 679
Central Coast	67
Central Kootenay	2 532
Central Okanagan	15 283
Columbia-Shuswap	3 297
Comox Valley	427
Cowichan Valley	819
Kootenay-Est	1 470
Vallée du Bas-Fraser	5 164
Fraser-Fort George	1 611

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Grand Vancouver	1 276 612
Kitimat-Stikine	1 540
Kootenay Boundary	546
Mont Waddington	302
Nanaimo	4 377
North Okanagan	950
Okanagan-Similkameen	3 636
Peace River	2 231
Powell River	2 067
Skeena-Queen Charlotte	9
Squamish-Lillooet	74 852
Strathcona	432
Sunshine Coast	50
Thompson-Nicola	3 364
Kootenay-Ouest	4
Total provincial	1 410 315 kg

**Les autres installations de collecte n'ont pas les données nécessaires pour déclarer l'équipement récupéré par district régional*

7.3 Taux de récupération des produits

- *Le taux global de récupération des produits en 2017 était de 130.28%. Ce taux s'appuie sur le poids des appareils récupérés et le poids des appareils distribués. Il convient de noter que TELUS distribue essentiellement de l'équipement et des produits en location, dont la durée de vie est d'un certain nombre d'années, qui fonctionnent sur de l'équipement réseau dont la durée de vie est de plusieurs décennies. Par conséquent, sur une base annuelle, le taux de produits récupérés, par rapport à la quantité de produits distribués sur le marché, peut sembler faible. Toutefois, en prenant en considération la durée de vie moyenne de nos produits, qui est supérieure à 5 ans, un taux de récupération relatif est mieux adapté. Ce taux devrait être rationalisé encore davantage compte tenu de l'accroissement du nombre d'installations.*
- *Le projet et le développement du plan de mise en œuvre de l'amélioration du retour de l'équipement (location) qui se trouve chez les clients de TELUS ont été lancés. TELUS a fourni des trousseaux de retour à ses clients dans le but d'augmenter les taux de récupération des décodeurs, des modems, des récepteurs et des télécommandes loués.*

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

7.4 Taux de réutilisation

- *Le taux de réutilisation des produits résidentiels recueillis par TELUS en 2017 était de 62 %. Ce taux s'explique par le processus d'élimination de TELUS.*
- *TELUS réutilisera jusqu'à trois fois durant leur durée de vie la plupart des produits des consommateurs. Ce taux est le résultat de l'attention prioritaire que TELUS accorde à la hiérarchie établie en matière de prévention de la pollution.*

8. Sommaire des dépôts, des remboursements, des revenus et des dépenses

Référence : Règlement sur le recyclage – Partie 2, article 8(2)

(f) relevés financiers audités par une entreprise indépendante et qui précisent

- (i) tous les dépôts reçus et tous les remboursements payés par les producteurs visés par le programme approuvé
- (ii) tous les revenus et toutes les dépenses pour tous les frais associés au programme approuvé et qui sont facturés séparément et indiqués sur le reçu de vente du consommateur;

TELUS finance son Programme de gestion des produits électroniques en Colombie-Britannique. Aucuns frais de traitement environnemental ne sont facturés aux clients.

9. Rendement du programme

Référence : Règlement sur le recyclage – Partie 2, article 8(2)

(g) un comparatif du rendement du programme approuvé pour l'année par rapport aux exigences de rendement et aux objectifs établis dans le règlement et le programme approuvé;

Objectif du programme	Résultats de 2017	Stratégies d'amélioration
<i>1. Objectif de récupération de 75,5 % fixé pour 2017</i>	<i>Taux de récupération global de 130.28 %</i>	<i>Développement d'un plan d'amélioration du retour de l'équipement (location) qui se trouve chez les clients</i>

Rapport 2017 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

10. Annexes / renseignements additionnels et certitude d'audit par une entreprise indépendante

<https://www.telus.com/en/about/policies-and-disclosures/environmental-responsibility/return-and-recycle-program>

Référence : Règlement sur le recyclage – Partie 2, article 8(2)

Y compris l'article 8(2)(h), toute autre information indiquée par le directeur.

Certificat ISO 14001:2004 de TELUS Corporation

