

TELUS Communications inc.

Rapport annuel remis au directeur

Année civile 2018

Période visée par le rapport : du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018

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, 5e étage
Scarborough (Ontario) M1H 3J3
Téléphone : 647-837-4088

Date : 17 juin 2019



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
Annexes / renseignements additionnels et certitude d'audit par une entreprise indépendante	14

Rapport 2018 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), cartes 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	http://about.telus.com/community/french/about_us/for_our_customers/regulations %26_policies/environmental_policy/ewaste_stewardship

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 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>Onze installations de collecte :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Communication Test Design Inc. (CTDI), Delta (C.-B.)</i> - <i>Archway, Richmond (C.-B.)</i> - <i>eCycle Solutions, Chilliwack (C.-B.)</i> - <i>GEEP, Edmonton (Alb.)</i> - <i>Metalex Products Ltd, Richmond (C.-B.)</i> - <i>Sumas Environmental Services, Burnaby (C.-B.)</i> - <i>Archway, Mississauga (Ont.)</i> - <i>Canadian Energy, Burnaby (C.-B.)</i> - <i>Call2Recycle, Vancouver (C.-B.)</i> - <i>WiMacTel Canada Inc., Calgary (Alb.)</i> - <i>Fleet Complete, Mississauga (Ont.)</i>

Rapport 2018 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>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 2018 : 990,54 tonnes métriques</i> <i>Total des produits distribués en Colombie-Britannique en 2018 : 699,59 tonnes métriques</i> <i>Taux total de récupération des produits en 2018 : 141,59 %</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>[Fournir les références aux relevés financiers audités par une entreprise indépendante.]</p> <p><i>Sans objet, car TELUS finance entièrement le programme.</i></p>

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 77,5 % de récupération en 2018</i>	<i>Récupération globale de 141,59 %</i>	<i>TELUS continue de chercher à améliorer ses processus pour augmenter le taux de retour, et d'explorer les possibilités de réutilisation des produits.</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 18 ans et à son pendant mondial depuis 2016; elle compte parmi les neuf entreprises de télécommunication seulement à avoir récolté cette marque de distinction. TELUS fait partie des six entreprises canadiennes seulement issues de 24 groupes sectoriels à figurer à ce classement.

Conformité environnementale

TELUS croit que ses initiatives de durabilité reposent sur un système efficace de gestion environnementale. En 2018, 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)*
- *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 poli cy/ewaste_stewardship](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.*

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 2018 :

- *Travaux du groupe de travail sur la réduction des déchets de TELUS 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*

Ces exercices de cueillette d'information nous ont permis de relever les facteurs qui influent sur les taux de réacheminement. Tout au long de 2018, 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 11 installations de collecte qui sont la propriété de TELUS ou d'entrepreneurs ou 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.)*
- *Metalex Products Ltd, Richmond (C.-B.)*
- *Sumas Environmental Services, Burnaby (C.-B.)*
- *Archway, Mississauga (Ont.)*
- *Archway, Richmond (C.-B.)*
- *Canadian Energy, Burnaby (C.-B.)*
- *Call2Recycle, Vancouver (C.-B.)*
- *WiMacTel Canada Inc., Calgary (Alb.)*
- *Fleet Complete, Mississauga (Ont.)*

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/cpotools/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*

Au cours de l'année, nous avons approfondi nos relations avec nos fournisseurs tiers, utilisé nos capacités de distributeur pour diminuer la complexité opérationnelle et réuni nos fournisseurs de services d'entreposage et de remise à neuf pour réduire les frais d'expédition des marchandises et les délais de traitement. Nous avons élargi la gamme de produits que nous remettons à neuf, ce qui diminue nos incidences environnementales et nos frais d'exploitation.

Rapport 2018 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

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.

Réalisations de 2018

En 2018, nous avons mis en œuvre des programmes de réacheminement des déchets testés en 2017 et avons mis à l'essai un nouveau programme de recyclage qui sera lancé en 2019.

Nous avons continué de travailler à réaliser notre objectif d'augmenter la durée de vie utile de l'équipement et de réacheminer les déchets. En collaborant avec notre équipe technique et nos partenaires logistiques, nous avons déployé un programme qui a permis de récupérer, de tester et de réutiliser 234 199 blocs d'alimentation et avons ainsi économisé 1,6 million de dollars. En 2019, nous prévoyons appliquer ce programme à d'autres équipements.

Au milieu de 2018, l'équipe Services d'approvisionnement a mis à l'essai le recyclage sur place des équipements résidentiels retournés par nos techniciens sur le terrain dans deux entrepôts de Colombie-Britannique. En recyclant les équipements en fin de vie plus tôt dans le processus, nous avons réduit nos frais de manutention et de transport de 13 000 \$ et diminué nos émissions. Notre objectif de 2019 est d'appliquer ce programme à tous les grands centres, dans le but d'économiser 250 000 \$ par année.

Code de conduite à l'intention des fournisseurs

Nous nous efforçons de choisir des fournisseurs qui démontrent un engagement ferme à l'égard du développement durable, en adoptant des principes conformes aux nôtres en matière d'éthique, de protection de la vie privée, de main-d'œuvre, de santé et sécurité et d'environnement, et qui veillent au bien-être de nos clients, de leurs employés, de leurs contractuels et des membres de leurs collectivités. Le Code de conduite à l'intention des fournisseurs se fonde sur l'engagement de TELUS d'agir à titre d'entreprise citoyenne de premier ordre. Tous les modèles de contrats d'approvisionnement de TELUS, y compris les modalités standards des bons de commande, incluent l'obligation de se conformer au Code. Le Code 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.

Nous avons actualisé le Code en 2018 afin de nous assurer qu'il corresponde aux meilleures pratiques et qu'il représente bien TELUS en tant que chef de file en la matière. Une équipe interfonctionnelle d'experts des équipes Environnement, Personnes et culture, Sécurité, Données et relations de confiance, Durabilité, Services juridiques et Chaîne d'approvisionnement a participé à l'examen complet de l'ancien Code, incluant une importante analyse comparative, afin de s'assurer que la nouvelle version reflète ce qui se fait de mieux dans le domaine et qu'elle réponde aux besoins.

Le nouveau document comprend des précisions supplémentaires sur les principales obligations, par exemple sur l'approvisionnement responsable en matériaux, y compris les matériaux de conflit. Il emploie un langage plus ferme en ce qui concerne la protection de la vie privée et la sécurité des renseignements, et il contient de nouvelles sections sur l'accessibilité et la diversité des fournisseurs en accord avec les engagements de TELUS en matière de durabilité. Nos collaborateurs reconnaissent que cette nouvelle version est beaucoup plus rigoureuse que l'ancienne et qu'elle pourra répondre à nos besoins futurs.

En 2019, TELUS continuera d'accorder une attention particulière au Code, en invitant les membres de son équipe interne et les fournisseurs à donner l'exemple en adhérant aux normes les plus élevées qui soient et en continuant d'évoluer pour surpasser les besoins et attentes des clients.

La nouvelle version du Code se trouve à la page

https://assets.ctfassets.net/rz9m1rynx8pv/1EkUG2v5IkO8M62WqU4YAo/79e9007993088ec66e8f9f85fc041602/2018_Supplier_Code_of_Conduct.FR.pdf.

Rapport 2018 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Surveiller la responsabilité sociale d'entreprise des principaux fournisseurs

TELUS surveille la responsabilité sociale des entreprises de ses principaux fournisseurs en collaborant avec des organisations mondialement reconnues qui l'aident à évaluer divers facteurs. En 2018, nous avons fait appel à EcoVadis, qui a créé un système d'évaluation de la durabilité à l'échelle internationale mettant à profit le savoir-faire et la technologie. Ce système fournit des cartes de pointage sur la responsabilité sociale des fournisseurs, lesquelles sont faciles à comprendre et portent sur des enjeux cruciaux, comme l'environnement, les pratiques en matière d'emploi et l'éthique, dans le monde entier. Les principaux fournisseurs de TELUS sont évalués au moyen d'un questionnaire, d'analyses comparatives du secteur et de rapports externes, ce qui permet de gérer les risques, de réduire les coûts et d'accroître l'innovation dans la chaîne d'approvisionnement.

Comme la carte de pointage contient aussi des renseignements qualitatifs détaillés, TELUS peut repérer facilement les problèmes et expliquer clairement aux fournisseurs les points à améliorer impérativement.

En 2018, nous avons effectué un suivi auprès de 19 de nos principaux fournisseurs évalués en 2017. Des risques modérés ont été détectés chez quatre d'entre eux. Nous avons entamé un processus de suivi et lancé des plans d'action corrective afin de régler des problèmes thématiques. Aucun des quatre fournisseurs en question ne montrait de lacune sur le plan des pratiques d'affaires équitables.

En 2019, TELUS se concentrera sur deux priorités :

- Accentuer ses efforts pour gérer les risques en lançant une nouvelle plateforme de gestion des risques liés aux fournisseurs et en renforçant son cadre de vérification diligente des fournisseurs
- Augmenter l'efficacité avec laquelle elle gère l'équipement des clients qui annulent leur abonnement à TELUS

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 14001:2015.

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.

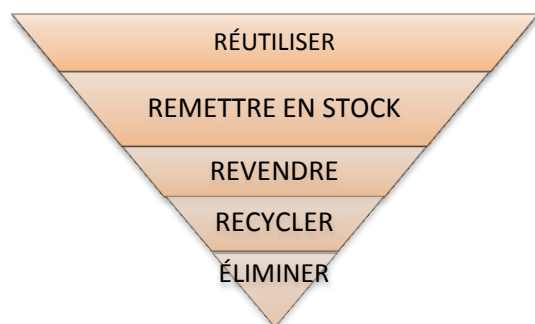
Les produits récupérés sont présentés selon un état final dans la hiérarchie en matière de prévention de la pollution :

Rapport 2018 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

- **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 2018, nous avons enregistré un taux de réutilisation des appareils résidentiels de 37 pour cent et un taux de réutilisation des accessoires de 29 pour cent.
- **Recycler** : il s'agit des produits transformés en produits de base (acier, plastique, aluminium, cuivre, verre, plomb, etc.). En 2018, plus de 991 tonnes métriques de produits électroniques et de piles ont été recyclées à partir des produits récupérés en Colombie-Britannique. TELUS a acheté une partie d'AlarmForce au printemps 2018. Les techniciens de TELUS ont donc commencé à récupérer l'ancien équipement des clients d'AlarmForce pour éviter que ces produits ne se retrouvent dans un site d'enfouissement. Bien que l'équipement d'AlarmForce ne fasse pas partie des cibles de 2018, nous sommes heureux d'annoncer que 1 137 kilogrammes d'anciens produits électroniques d'AlarmForce ont été recyclés par le fournisseur de services de recyclage autorisé de TELUS, eCycle Solutions.
- **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. En 2018, 2 524 kilogrammes de déchets non dangereux ont été envoyés au site d'enfouissement par nos fournisseurs de services de recyclage de produits électroniques parce qu'ils n'étaient pas recyclables ni réutilisables (p. ex., des emballages non recyclables et des pattes de caoutchouc).

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.	Facultatif
Appareils téléphoniques	De préférence	Facultatif	s. o.	Facultatif
Équipement de réseau	De préférence	Facultatif	s. o.	Facultatif
Équipement GPS	De préférence	Facultatif	s. o.	Facultatif
Piles <2 kg	s. o.	De préférence	s. o.	Facultatif
Piles >2 kg	s. o.	De préférence	s. o.	Facultatif

Rapport 2018 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Données estimées sur l'état final des produits pour l'année terminée le 31 décembre 2018

Type de produit	Réutilisation (%)	Recyclage (%)	Récupération (%)	Déchets résiduels enfouis (%)	Inconnu (%)
Équipement TELUS TV	37 %	63 %	0	0,0643 %	0
Accessoires TELUS TV	29 %	71 %	0	0,0643 %	0
Équipement de réseau	30 %	70 %	0	0,0643 %	0
Appareils téléphoniques	0 %	100 %	0	0,0643 %	0
GPS	5 %	95 %	0	0	0
Piles <2 kg	0	100	0	0	0
Piles >2 kg	0	100	0	0	0

Le pourcentage de déchets résiduels enfouis équivaut à 2 524 kilogrammes de déchets sur 981 407 kilogrammes de produits électroniques recyclés, échelonnés par parts égales entre les quatre types de produits.

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) et enfoui
Appareils téléphoniques		100 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (métaux, métaux précieux, plastiques) et enfoui
GPS		100 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (métaux, métaux précieux, plastiques) et enfoui
Équipement de réseau		100 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (métaux, métaux précieux, plastiques) et enfoui
Piles <2 kg	46 %	54 %	Traité en vue de la récupération des matériaux (nickel, cobalt, cadmium, plomb, fer, cuivre, acier inoxydable) et enfoui
Piles >2 kg	100 %	0 %	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 1er 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 2018 : 699,59 tonnes métriques*
La quantité de cartes à circuits (réseau) distribuée repose sur le nombre exact de cartes à circuit auto-déclaré, car nous ne possédons pas de données sur la distribution des cartes à circuits. Toutefois, nous savons que chaque carte retirée de notre commutateur est remplacée par une nouvelle.

7.2 Volumes de collecte de produits (par poids)

- *Équipement de produits : 846,68 tonnes métriques*
 - *Piles >2 kg : 142 tonnes métriques*
 - *Piles consommateurs : 1,82 tonne métrique*
- Volumes totaux de collecte de produits en 2018 : 990,54 tonnes métriques*

Équipement récupéré par district régional

Nom du district régional	Équipement récupéré (en kg)*
Alberni-Clayoquot	162,82
Bulkley-Nechako	3 673,33
Capitale	16 875,05
Cariboo	6 164,03
Central Kootenay	6 388,24
Central Okanagan	25 121,57
Columbia-Shuswap	6 094,14
Comox Valley	1 835,88
Cowichan Valley	2 400
Kootenay-Est	5 234,64

Rapport 2018 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Vallée du Bas-Fraser	12 472,58
Fraser-Fort George	10 781
Grand Vancouver	616 507
Kitimat-Stikine	2 567,89
Kootenay Boundary	2 895,58
Mont Waddington	1 028,07
Nanaimo	18 950,05
North Okanagan	7 196,68
Okanagan-Similkameen	4 565,09
Peace River	4 372,96
Powell River	1 242,18
Skeena-Queen Charlotte	1,08
Squamish-Lillooet	2 887,67
Strathcona	855,13
Sunshine Coast	1 908,65
Thompson-Nicola	16 163,3
Total provincial	775 644,11 kg

7.3 Taux de récupération des produits

- *Le taux global de récupération des produits en 2018 était de 141,59 pour cent. Ce taux s'appuie sur le poids des appareils récupérés et le poids des appareils distribués.*
- *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.*

7.4 Taux de réutilisation

- *Le taux de réutilisation des produits résidentiels recueillis par TELUS en 2018 était de 37 pour cent. 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 2018	Stratégies d'amélioration
1. <i>Objectif de récupération de 77,5 % fixé pour 2018</i>	<i>Taux de récupération global de 141,59 %</i>	<i>Des projets d'amélioration des processus sont en cours</i>

La quantité de produits récupérés dépasse la quantité de produits distribués en raison du recyclage ou de la revente des stocks excédentaires et des projets de retrait d'équipement.

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

- *Certitude d'audit par une entreprise indépendante en ce qui concerne l'information non financière (ci-jointe)*

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

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

Contactez TELUS à reverselogistics@telus.com si vous souhaitez voir une copie de la vérification. Pour le moment, il n'est disponible qu'en anglais.

Rapport 2018 de TELUS Communications inc. au directeur, Gestion des déchets

Certificat ISO 14001:2015 de TELUS Corporation

Certificate CA15/640105.00

The management system of

TELUS Corporation

3777 Kingsway
Burnaby, BC V5H 3Z7, Canada

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 14001:2015

For the following activities:

Provision of Telecommunication Services

This certificate is valid from 20 July 2018 until 19 July 2021
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Re certification audit due before 23 April 2021.
Issue 2. Certified since 20 July 2015.

Authorised by



SGS United Kingdom Ltd
Roosmore Business Park, Ellesmere Park, Cheshire, CH65 3EN UK
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

HC SGS14001 2015 0118

Page 1 of 1



This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services available at www.sgs.com/terms-and-conditions. Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional issues established therein. The authenticity of this document may be verified at <http://www.sgs.com/certified-clients-and-products/certified-client-directory>. Any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful and offenders may be prosecuted to the fullest extent of the law.