

BCE

BCE INC.

Avis concernant les déclarations prospectives

4 février 2021

Avis concernant les déclarations prospectives

Dans le présent document, les expressions *nous*, *notre/nos*, *BCE* et *la société* désignent, selon le contexte, BCE Inc. ou, collectivement, BCE Inc., Bell Canada, leurs filiales, leurs partenariats et leurs entreprises associées. *Bell Média* désigne, selon le contexte, Bell Média Inc. ou notre secteur Bell Média.

Certaines déclarations faites dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021, datée du 4 février 2021, ainsi que certaines allocutions prononcées par les membres de notre haute direction dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE qui s'est tenue le 4 février 2021 (la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE) constituent des déclarations prospectives. Ces déclarations prospectives comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant l'orientation financière de BCE (ce qui comprend les produits des activités ordinaires, le BAIIA ajusté, l'intensité du capital, le BPA ajusté et les flux de trésorerie disponibles)¹, le dividende sur actions ordinaires annualisé et le ratio de distribution des dividendes de BCE pour 2021, les dépenses d'investissement prévues de BCE et les avantages qui devraient en être tirés, notamment dans le cadre de son programme de dépenses d'investissement accrues sur deux ans en vue d'accélérer l'expansion de la zone de couverture du réseau sur fibre, du réseau sans fil fixe jusqu'aux locaux de l'abonné (WTTP) et du réseau de cinquième génération (5G), la croissance prévue des produits des activités ordinaires et du BAIIA ajusté dans tous nos secteurs d'activité en 2021, la tendance à la hausse prévue pour la facturation moyenne par utilisateur (FMU) dans le secteur Services sans fil de Bell à mesure que l'exercice avance, l'augmentation prévue de la part de marché des services Internet en 2021, l'incidence éventuelle de la pandémie de COVID-19 sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie et nos résultats financiers, l'attente selon laquelle 2021 marquera une transition vers le retour aux niveaux de performance financière antérieurs à la pandémie, la capitalisation prévue de nos régimes de retraite, le niveau prévu de notre ratio de levier financier net pour 2021, l'attente selon laquelle la situation de trésorerie de BCE permettra le financement de notre plan de dépenses d'investissement accéléré et de nos investissements dans le spectre sans fil, les perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques de BCE, ainsi que d'autres déclarations qui ne sont pas des faits historiques. Une déclaration est dite prospective lorsqu'elle utilise les connaissances actuelles et les prévisions du moment pour formuler une déclaration touchant l'avenir. Habituellement, les termes comme *hypothèse*, *but*, *orientation*, *objectif*, *perspective*, *projet*, *stratégie*, *cible* et d'autres expressions semblables, ainsi que les temps et les modes comme le futur et le conditionnel de certains verbes tels que *viser*, *s'attendre à*, *croire*, *prévoir*, *avoir l'intention de*, *planifier*, *chercher à* et *aspirer à*, permettent de repérer les déclarations prospectives. Toutes ces déclarations prospectives sont faites conformément aux « dispositions refuges » prévues dans les lois canadiennes applicables en matière de valeurs mobilières et dans la loi américaine *Private Securities Litigation Reform Act of 1995*.

1. Se reporter aux notes de bas de page 2 à 6 de la rubrique A intitulée *Déclarations prospectives* pour obtenir une définition du BAIIA ajusté, de l'intensité du capital, du BPA ajusté et des flux de trésorerie disponibles, de même que d'autres informations sur ces concepts.

Les déclarations prospectives énoncées dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021 ou celles qui ont été faites oralement dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE le sont en date du 4 février 2021 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois applicables en matière de valeurs mobilières l'exigent, nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à réviser ces déclarations prospectives, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs, ni pour toute autre raison. Les déclarations prospectives, du fait même de leur nature, font l'objet de risques et d'incertitudes intrinsèques et reposent sur plusieurs hypothèses, tant générales que précises, donnant lieu à la possibilité que les résultats réels diffèrent de façon significative des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives et que notre orientation financière et nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. 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. Se reporter à la rubrique B intitulée *Hypothèses importantes* pour obtenir une description des principales hypothèses qui sous-tendent les déclarations prospectives susmentionnées et des autres déclarations prospectives faites dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021 et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE. Sous réserve de divers facteurs, y compris, sans s'y limiter, les conséquences futures de la pandémie de COVID-19, lesquelles ne peuvent être prévues, nous jugeons que nos hypothèses étaient raisonnables au 4 février 2021. Si nos hypothèses se révélaient inexactes, nos résultats réels pourraient être considérablement différents de ce que nous prévoyons. Se reporter à la rubrique C intitulée *Risques d'entreprise* pour obtenir une description des principaux risques connus qui pourraient faire en sorte que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon significative des attentes qui sont décrites ou sous-entendues dans les déclarations prospectives susmentionnées et dans les déclarations prospectives faites dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021 et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE. Le lecteur est prié de tenir compte du fait que les risques décrits dans la rubrique mentionnée ci-dessus ne sont pas les seuls risques susceptibles de nous toucher. D'autres risques et incertitudes que, pour l'instant, nous ignorons ou jugeons négligeables pourraient également avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation.

Sauf indication contraire de la part de BCE, les déclarations prospectives faites dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021 et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE ne tiennent pas compte de l'effet potentiel d'éléments exceptionnels, ni de cessions, de monétisations, de fusions, d'acquisitions, d'autres regroupements d'entreprises ou d'autres transactions qui pourraient être annoncés ou survenir après la date des présentes. L'incidence financière de ces transactions et de ces éléments exceptionnels peut s'avérer complexe et dépend de faits particuliers à chacun d'eux. Nous ne pouvons donc décrire de manière significative l'incidence prévue ni la présenter de la même façon que les risques connus touchant nos activités. Les déclarations prospectives faites dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021 et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE sont présentées dans le but d'aider les investisseurs et les autres parties à comprendre certains éléments de nos résultats financiers prévus, ainsi que nos objectifs, nos priorités stratégiques, nos perspectives commerciales, et le contexte dans lequel nous prévoyons exercer nos activités. Le lecteur est donc mis en garde contre le fait que cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

TABLE DES MATIÈRES

A. DÉCLARATIONS PROSPECTIVES.....	2
B. HYPOTHÈSES IMPORTANTES.....	3
C. RISQUES D'ENTREPRISE.....	8
I. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE CONSOLIDÉS.....	9
II. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE SECTORIELS.....	18
III. RISQUES LIÉS À NOTRE CADRE RÉGLEMENTAIRE.....	22
IV. AUTRES PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE.....	32

Les rubriques A, B et C du présent *Avis concernant les déclarations prospectives (Avis concernant les déclarations prospectives)* fournissent, respectivement, une description :

- des principaux éléments de l'orientation financière de BCE figurant dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021;
- des principales hypothèses formulées par BCE pour l'élaboration de ses déclarations prospectives mentionnées dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021 ou celles qui ont été faites oralement dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE;
- des principaux risques connus qui pourraient faire en sorte que nos hypothèses et nos estimations se révèlent inexactes et que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon importante de nos attentes actuelles exprimées ou sous-entendues dans nos déclarations prospectives mentionnées dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021 ou celles qui ont été faites oralement dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE.

A. DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Cette rubrique présente les principaux éléments de l'orientation financière de BCE pour 2021, tels qu'ils sont mentionnés dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021.

<u>BCE</u>	<u>Orientation pour 2021</u>
Croissance des produits des activités ordinaires	2 % à 5 %
Croissance du BAIIA ajusté ²	2 % à 5 %
Intensité du capital ³	18 % à 20 %
Croissance du bénéfice net ajusté par action ordinaire (BPA ajusté) ^{4,5}	1 % à 6 %
Flux de trésorerie disponibles ^{4,6}	2 850 millions \$ à 3 200 millions \$
Dividende sur actions ordinaires annualisé ⁷	3,50 \$ par action

2. Le terme *BAIIA ajusté* n'a pas de définition normalisée en vertu des Normes internationales d'information financière (les normes IFRS). Il est donc peu probable qu'il puisse être comparé avec des mesures similaires présentées par d'autres émetteurs. Nous définissons le BAIIA ajusté comme les produits d'exploitation moins les coûts d'exploitation, comme il est présenté dans les états consolidés du résultat net de BCE. Le BAIIA ajusté des secteurs de BCE correspond au bénéfice sectoriel présenté dans les états financiers consolidés de BCE. Nous utilisons le BAIIA ajusté pour évaluer la performance de nos activités, puisqu'il reflète leur rentabilité continue. Nous croyons que certains investisseurs et analystes utilisent le BAIIA ajusté pour évaluer la capacité d'une société d'assurer le service de sa dette et de satisfaire à d'autres obligations de paiement, et qu'il constitue une mesure courante servant à évaluer les entreprises dans l'industrie des télécommunications. Nous croyons que certains investisseurs et analystes utilisent également le BAIIA ajusté pour évaluer la performance de nos activités. Le BAIIA ajusté est également un facteur dans la détermination de la rémunération incitative à court terme pour l'ensemble des dirigeants. Il n'existe aucune mesure financière selon les normes IFRS directement comparable au BAIIA ajusté.

3. L'intensité du capital correspond aux dépenses d'investissement divisées par les produits d'exploitation.

4. Au deuxième trimestre de 2020, nous avons modifié nos définitions du bénéfice net ajusté, du BPA ajusté et des flux de trésorerie disponibles afin d'exclure l'incidence des activités abandonnées, car celles-ci ont une influence sur la comparabilité de nos résultats financiers et peuvent éventuellement donner une fausse représentation de l'analyse des tendances en matière de performance de l'entreprise.

5. Les termes *bénéfice net ajusté* et *BPA ajusté* n'ont pas de définition normalisée en vertu des normes IFRS. Il est donc peu probable qu'ils puissent être comparés avec des mesures similaires présentées par d'autres émetteurs. Nous définissons le bénéfice net ajusté comme le bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires avant les coûts liés aux indemnités de départ, aux acquisitions et autres, les pertes nettes (profits nets) lié(e)s à la valeur de marché sur dérivés utilisés à titre de couverture économique des régimes de rémunération fondée sur des actions qui sont réglés en instruments de capitaux propres, les pertes nettes (profits nets) sur placements, les coûts liés au remboursement anticipé de la dette, la perte de valeur d'actifs et les activités abandonnées, déduction faite de l'impôt et des participations ne donnant pas le contrôle (PNDPC). Nous définissons le BPA ajusté comme le bénéfice net ajusté par action ordinaire de BCE. Nous utilisons le bénéfice net ajusté et le BPA ajusté et nous croyons que certains investisseurs et analystes utilisent ces mesures, entre autres, pour évaluer la performance de nos activités avant l'incidence des coûts liés aux indemnités de départ, aux acquisitions et autres, des pertes nettes (profits nets) lié(e)s à la valeur de marché sur dérivés utilisés à titre de couverture économique des régimes de rémunération fondée sur des actions qui sont réglés en instruments de capitaux propres, des pertes nettes (profits nets) sur placements, des coûts liés au remboursement anticipé de la dette, de la perte de valeur d'actifs et des activités abandonnées, déduction faite de l'impôt et des PNDPC. Nous excluons ces éléments, car ils ont une influence sur la comparabilité de nos résultats financiers et pourraient donner une fausse représentation de l'analyse des tendances en matière de performance de l'entreprise. Le fait d'exclure ces éléments ne veut pas dire qu'ils sont non récurrents. Le bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires et le BPA sont les mesures financières selon les normes IFRS les plus comparables.

6 Les termes *flux de trésorerie disponibles* et *ratio de distribution* n'ont pas de définition normalisée en vertu des normes IFRS. Il est donc peu probable qu'ils puissent être comparés avec des mesures similaires présentées par d'autres émetteurs. Nous définissons les flux de trésorerie disponibles comme les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation, exclusion faite des fonds provenant des activités abandonnées, des coûts liés aux acquisitions et autres payés, qui comprennent les coûts importants liés aux litiges, et du financement des cotisations volontaires aux régimes de retraite, moins les dépenses d'investissement, les dividendes sur actions privilégiées et les dividendes payés par des filiales aux détenteurs de PNDPC. Nous excluons les fonds provenant des activités abandonnées, les coûts liés aux acquisitions et autres payés et le financement des cotisations volontaires aux régimes de retraite parce qu'ils ont une influence sur la comparabilité de nos résultats financiers et peuvent éventuellement donner une fausse représentation de l'analyse des tendances en matière de performance de l'entreprise. Le fait d'exclure ces éléments ne veut pas dire qu'ils sont non récurrents. Nous considérons les flux de trésorerie disponibles comme un important indicateur de la solidité financière et de la performance de nos activités, car ils révèlent le montant des fonds disponibles pour payer des dividendes sur actions ordinaires, rembourser la dette et réinvestir dans notre société. Nous croyons que certains investisseurs et analystes utilisent les flux de trésorerie disponibles pour évaluer une entreprise et ses actifs sous-jacents et pour évaluer la solidité financière et la performance de nos activités. Les flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation sont la mesure financière selon les normes IFRS la plus comparable. Nous définissons le ratio de distribution comme les dividendes payés sur actions ordinaires divisés par les flux de trésorerie disponibles. Nous considérons le ratio de distribution comme un important indicateur de la solidité financière et de la performance de nos activités, car il met en évidence la pérennité des paiements de dividendes de la société.

7. Sous réserve de la déclaration de dividendes par le conseil d'administration de BCE.

B. HYPOTHÈSES IMPORTANTES

Les déclarations prospectives reposent sur un certain nombre d'hypothèses formulées par BCE, notamment les hypothèses importantes exposées dans la présente rubrique. Le lecteur est prié de garder à l'esprit que ces hypothèses utilisées dans la préparation des déclarations prospectives dépendent de différents facteurs et, bien qu'elles soient considérées comme raisonnables par BCE au moment de la préparation des déclarations prospectives, elles pourraient se révéler inexactes. Par conséquent, nos résultats réels pourraient différer de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans nos déclarations prospectives.

Par ailleurs, les déclarations prospectives de BCE pour les périodes postérieures à 2021 reposent sur des hypothèses et des estimations à plus long terme que les déclarations prospectives pour l'exercice 2021 et présentent donc une plus grande incertitude. Plus particulièrement, la nature et la valeur des dépenses d'investissement que BCE prévoit effectuer au cours des deux prochains exercices s'appuient sur l'hypothèse selon laquelle nous serons en mesure d'accéder à des sources de capital ou de générer les fonds nécessaires. Toutefois, comme rien ne garantit que nous pourrions accéder à des sources de capital suffisantes, les dépenses d'investissement réelles de BCE pourraient être sensiblement différentes des prévisions actuelles.

Hypothèses relatives à l'économie

Nos déclarations prospectives reposent sur certaines hypothèses concernant l'économie canadienne, lesquelles sont pour leur part fondées sur d'importantes hypothèses concernant l'évolution de la pandémie de COVID-19. On suppose notamment que la distribution du vaccin se déroulera pour l'essentiel comme l'ont annoncé les gouvernements et que le Canada, les autres économies avancées et la Chine atteindront l'immunité collective d'ici la fin de 2021. Plus particulièrement, nous nous sommes appuyés sur les hypothèses suivantes :

- une forte reprise de la croissance économique après le premier trimestre de 2021, l'économie se remettant des répercussions considérables de la pandémie de COVID-19, hypothèse qui s'appuie sur la plus récente estimation de la Banque du Canada en ce qui concerne la croissance du produit intérieur brut canadien d'environ 4 % en moyenne pour 2021, alors qu'une diminution de 5,5 % a été enregistrée pour 2020;
- un retour de la confiance des consommateurs et des niveaux élevés de revenu disponible;
- une hausse des investissements des entreprises des secteurs autres que le secteur pétrolier et gazier, alors que l'incertitude diminue;
- une progression de l'emploi en 2021, malgré les difficultés auxquelles sont toujours confrontés certains secteurs;
- une intensification du commerce électronique;
- des taux d'immigration qui demeureront faibles jusqu'à ce que les restrictions en matière de voyages internationaux et les autres restrictions liées à la santé soient levées;

- de faibles taux d'intérêt se maintenant à leur niveau actuel ou près de ce niveau dans un avenir rapproché;
- un dollar canadien se maintenant à son niveau actuel ou près de ce niveau, et qui pourrait fluctuer en fonction de la vigueur du dollar américain, des taux d'intérêt et de l'évolution des prix des marchandises.

Hypothèses relatives au marché

Nos déclarations prospectives reflètent également diverses hypothèses relatives au marché canadien. En particulier, nous avons formulé les hypothèses relatives au marché suivantes :

- l'intensité continue de la concurrence dans le marché résidentiel, le marché d'affaires et le marché de gros des services sur fil et sans fil;
- une hausse, à un rythme toutefois moins rapide, du taux de pénétration du secteur du sans-fil;
- un effritement du marché des services de connectivité pour les services voix et données, dans la foulée de la migration des clients d'affaires vers des solutions de télécommunications traditionnelles à plus faible prix ou des services par contournement offerts par des concurrents;
- bien que le marché publicitaire subisse toujours l'incidence défavorable du report ou de l'annulation de campagnes publicitaires dans plusieurs secteurs par suite du ralentissement économique durant la pandémie de COVID-19, nous nous attendons à une reprise graduelle en 2021;
- la diminution de la clientèle d'abonnés des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) provoquée par l'intensification de la concurrence découlant du lancement constant de plateformes de diffusion en continu de vidéo sur demande par abonnement (VSDA) et de l'expansion des agrégateurs de services par contournement.

Hypothèses relatives aux activités d'exploitation et hypothèses financières

Nos déclarations prospectives reposent également sur diverses hypothèses relatives aux activités d'exploitation et hypothèses financières internes.

Hypothèses relatives aux activités d'exploitation

Nous avons formulé les hypothèses relatives aux activités d'exploitation internes suivantes en ce qui concerne nos secteurs *Services sans fil de Bell*, *Services sur fil de Bell* et *Bell Média* :

Services sans fil de Bell

- Le maintien de notre part du marché des ajouts nets d'abonnés des services postpayés dans le sans-fil pour les exploitants nationaux;
- l'accroissement continu de notre clientèle des services prépayés;
- l'adoption continue des téléphones intelligents, des tablettes et des applications de données, ainsi que l'introduction d'un plus grand nombre d'appareils 5G, d'appareils de quatrième génération évolution à long terme (4G LTE) et LTE Advanced (LTE-A) et de nouveaux services de données;
- la poursuite du déploiement du réseau sans fil 5G, qui offre une couverture concurrentielle par rapport à celles qu'offrent les autres exploitants nationaux dans des centres urbains partout au Canada et l'expansion de la couverture du réseau LTE-A à environ 96 % de la population canadienne;
- l'amélioration au chapitre des dépenses relatives à l'acquisition d'abonnés et à la fidélisation de la clientèle découlant de l'adoption plus généralisée des programmes de paiements par versements;
- l'incidence défavorable sur la facturation moyenne par utilisateur (FMU) combinée découlant de la diminution des produits tirés des services d'itinérance sortante attribuable aux restrictions en matière de voyages liées à la pandémie de COVID-19, de la diminution des produits tirés des frais de dépassement de données imputable à la poursuite de l'adoption de plans de services de données illimitées ainsi que de l'effet de la proportion accrue d'abonnés des services prépayés parmi l'ensemble de notre clientèle;
- l'adoption plus généralisée des plans de services de données illimitées et des programmes de paiements par versements;
- l'absence d'incidence significative de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle découlant de modifications de la réglementation sur nos activités dans le sans-fil.

Services sur fil de Bell

- La croissance continue du nombre d'abonnés des services Internet et de télé sur protocole Internet (télé IP) de détail;
- l'accentuation de la substitution technologique par le sans-fil et les services Internet;

- la poursuite des lancements d'offres accrocheuses de forfaits de services résidentiels par nos concurrents dans la câblodistribution dans les zones où nous fournissons des services sur fil locaux;
- la migration continue des grandes entreprises clientes vers les systèmes sur protocole Internet (IP);
- les pressions continues de la concurrence visant à modifier les prix dans nos marchés d'affaires et de gros;
- le maintien de l'intensité de la concurrence dans nos marchés des petites et des moyennes entreprises, les câblodistributeurs et d'autres entreprises de télécommunications continuant de cibler les clients d'affaires;
- la mise à l'épreuve des catégories de produits qui génèrent habituellement des marges élevées par l'offre, en croissance au Canada, de services sur demande des grands fournisseurs mondiaux de solutions d'affaires pour la transmission de la voix et de données au moyen de services en nuage et par contournement;
- l'adoption accélérée par les abonnés des services par contournement entraînant la réduction des forfaits télé;
- la poursuite du déploiement du réseau de fibre permettant la connexion directe d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises dans la zone de couverture des services sur fil et de la technologie WTTP dans les collectivités rurales;
- la consommation croissante des services de télé par contournement et de vidéo en continu sur demande ainsi que la multiplication des appareils, comme les tablettes, qui exigent une bande passante très élevée, ce qui nécessitera un niveau d'investissements constants;
- la réalisation d'économies de coûts du fait de la réduction du nombre de postes de cadre, notamment à la suite de départs naturels et de départs à la retraite, de la réduction des taux contractuels des fournisseurs, de l'efficacité opérationnelle découlant de l'expansion de la zone de couverture du réseau de fibre au moyen de connexions directes, des changements liés aux comportements des consommateurs et à l'innovation au chapitre des produits, de la nouvelle technologie pour centres d'appels permettant de fournir des fonctions libre-service ainsi que d'autres améliorations au chapitre de l'expérience en matière de service à la clientèle;
- l'absence d'incidence significative de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle découlant de modifications de la réglementation sur nos activités dans le sur-fil;

Bell Média

- Des produits des activités ordinaires totaux qui devraient refléter la reprise économique graduelle en 2021 ainsi que la croissance des produits tirés des frais d'abonnement et l'établissement de tarifs stratégiques pour les ventes de publicité. Les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur plusieurs secteurs de l'économie devraient toutefois continuer d'exercer une pression à la baisse sur les produits des activités ordinaires;

- la croissance continue des coûts du contenu média pour obtenir de la programmation de qualité, ainsi que le retour de la programmation sportive et de divertissement, même si, à court terme, les retards de production, les saisons sportives écourtées et d'éventuelles annulations causées par la pandémie de COVID-19 actuelle pourraient encore donner lieu à des économies;
- le soutien continu de Crave grâce à une offre de contenu élargie et à l'amélioration de l'expérience utilisateur;
- des investissements dans des émissions d'information pour Noovo et de la programmation originale en français pour mieux servir nos clients francophones en leur offrant un vaste éventail de contenu dans la langue de leur choix et sur leurs plateformes préférées;
- un système d'attribution de pointe amélioré par notre outil de gestion stratégique des audiences (SAM);
- la capacité d'acquérir et de produire avec succès des émissions à cotes d'écoute élevées et du contenu différencié;
- l'établissement et le maintien d'ententes stratégiques relativement à l'approvisionnement en contenu sur tous les écrans et toutes les plateformes;
- la poursuite de la monétisation des droits sur le contenu et des propriétés de Bell Média sur l'ensemble des plateformes;
- l'absence d'incidence significative de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle découlant de modifications de la réglementation sur nos activités dans les médias.

Hypothèses financières

Nous avons formulé les hypothèses financières internes suivantes concernant BCE pour 2021 :

- Un coût total des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi qui devrait être d'environ 300 millions \$, selon un taux d'actualisation comptable estimatif de 2,6 %, qui se compose d'un coût estimatif des services rendus au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi supérieur au BAIIA ajusté d'environ 275 millions \$ et de charges financières nettes estimatives au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi inférieures au BAIIA ajusté d'environ 25 millions \$;
- une hausse de la dotation aux amortissements d'environ 200 millions \$ à 250 millions \$ comparativement à 2020;
- des charges et des paiements d'intérêts d'environ 1 050 millions \$ à 1 100 millions \$;
- un taux d'imposition effectif d'environ 27 %;
- des PNDPC d'environ 60 millions \$;

- des besoins de capitalisation des régimes de retraite et d'autres avantages postérieurs à l'emploi totalisant environ 350 millions \$ à 375 millions \$;
- des impôts en trésorerie d'environ 800 millions \$ à 900 millions \$;
- un nombre moyen d'actions ordinaires en circulation de BCE d'environ 905 millions;
- un dividende sur actions ordinaires annuel de 3,50 \$ par action.

C. RISQUES D'ENTREPRISE

Cette rubrique décrit les principaux risques connus susceptibles d'avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation. En raison de ces risques, nos hypothèses et nos estimations pourraient être inexactes et les résultats ou les événements réels pourraient différer de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans nos déclarations prospectives, y compris nos résultats financiers cibles et nos perspectives commerciales présentés le 4 février 2021 dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2020 et l'orientation financière 2021 et dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2021 de BCE. Étant donné que la réalisation de nos déclarations prospectives, y compris notre capacité à atteindre nos résultats financiers cibles, dépend essentiellement de la performance de notre entreprise qui, à son tour, est assujettie à de nombreux risques, y compris, sans s'y limiter, les risques liés à la pandémie de COVID-19 et à l'économie, ainsi que ceux liés à la concurrence, au cadre réglementaire, à la sécurité, à la technologie, à l'exploitation, aux conditions financières et à d'autres risques, le lecteur est prévenu du fait que tous les risques décrits dans cet *Avis concernant les déclarations prospectives* pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos déclarations prospectives. Les déclarations prospectives pour les exercices postérieurs à 2021 supposent, sauf indication contraire, que les risques liés à la concurrence, au cadre réglementaire, à la sécurité, à la technologie, à l'exploitation, aux conditions financières et autres décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives* demeureront essentiellement inchangés pour ces exercices, sauf en ce qui a trait à la réduction présumée des risques liés à la pandémie de COVID-19 et à la conjoncture économique au cours des exercices à venir.

Par risque, nous entendons la possibilité de la survenance d'un événement futur qui pourrait avoir un effet négatif sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation. La gestion de nos activités consiste en partie à comprendre la nature de ces risques éventuels et à les limiter, dans la mesure du possible. L'effet réel de tout événement sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation pourrait être considérablement différent de ce que nous prévoyons actuellement. Les risques décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives* ne sont pas les seuls risques auxquels nous sommes exposés. D'autres risques et incertitudes que, pour l'instant, nous ignorons ou jugeons négligeables pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation.

I. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE CONSOLIDÉS

Une description sommaire de certains de nos principaux risques d'entreprise qui pourraient avoir une incidence défavorable significative sur l'ensemble de nos secteurs est présentée ci-dessous. Certains risques d'entreprise supplémentaires propres à un secteur donné sont présentés à la rubrique C. II, *Principaux risques d'entreprise sectoriels* du présent *Avis concernant les déclarations prospectives*. Pour obtenir une description détaillée des principaux risques liés à notre cadre réglementaire et une description des autres principaux risques d'entreprise qui pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation, se reporter à la rubrique C. III, *Risques liés à notre cadre réglementaire*, et à la rubrique C. IV, *Autres principaux risques d'entreprise*, respectivement, du présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

Pandémie de COVID-19 et conjoncture économique

La pandémie de COVID-19 a poussé les gouvernements et les entreprises du monde entier à adopter des mesures d'urgence pour combattre la propagation du coronavirus. Ces mesures ont compris, sans s'y limiter, la distanciation physique, la fermeture temporaire des entreprises non essentielles, les politiques de confinement et de télétravail, les périodes de quarantaine, les fermetures de frontières, les interdictions ou les restrictions de déplacement et les couvre-feux. Ces mesures ont entraîné des perturbations importantes des activités de détail et commerciales dans la plupart des secteurs de l'économie. S'en est suivi, au premier semestre de 2020, un ralentissement économique prononcé, caractérisé par des taux de chômage élevés, puisque plusieurs entreprises ont réduit ou cessé leurs activités, et une réduction des dépenses de consommation. L'assouplissement subséquent de certaines de ces mesures partout au Canada a permis à de nombreuses entreprises de reprendre une partie de leurs activités ou même de les accroître, mais souvent moyennant des ajustements opérationnels dans le contexte d'incertitude attribuable à la pandémie de COVID-19. Cependant, la résurgence de nouveaux cas de COVID-19 a amené les gouvernements provinciaux à réintroduire certaines mesures restrictives, y compris la fermeture obligatoire de certains types d'entreprises, des couvre-feux et de nouvelles restrictions concernant les rassemblements. Par conséquent, cette résurgence de nouveaux cas de COVID-19 a poussé et pourrait continuer de pousser les gouvernements à rétablir des mesures d'urgence ou à renforcer celles en vigueur, notamment, tout dépendant de l'intensité de la recrudescence, une partie ou la totalité des mesures de confinement strict et des fermetures d'entreprises qui avaient précédemment été imposées, ou peut-être même des mesures supplémentaires. Le rétablissement de mesures d'urgence ou le renforcement de celles en vigueur, ou la persistance de la pandémie pourrait accroître les perturbations économiques et la volatilité des marchés des capitaux. L'incertitude créée par la pandémie de COVID-19 pourrait donner lieu à plus de cas d'insolvabilité, de faillites et de fermetures permanentes de magasins, à l'augmentation des taux de chômage et à la diminution des dépenses des consommateurs et des entreprises au Canada et partout dans le monde. L'incertitude économique pourrait perdurer ou s'aggraver tant et aussi longtemps que les mesures prises pour freiner la propagation de la COVID-19 resteront en place, et certaines conditions économiques pourraient persister même après le retrait graduel ou complet de ces mesures. Les programmes gouvernementaux d'aide aux travailleurs et aux petites entreprises, conjugués aux faibles taux d'intérêt, ont assuré un certain niveau d'activité chez les consommateurs et les entreprises; cependant, la durée de ces programmes gouvernementaux est incertaine. Il n'est pas non plus possible de prévoir à quelle vitesse ni dans quelle mesure se feront la reprise des voyages et la reprise économique, ni

l'incidence sur nos activités de l'éventuel retrait des programmes gouvernementaux et des restrictions sanitaires limitant les déplacements.

Les mesures restrictives adoptées ou encouragées pour combattre la propagation du coronavirus et la conjoncture économique défavorable qui en a résulté devraient continuer d'affecter nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie et nos résultats financiers tant et aussi longtemps que les mesures prises contre la COVID-19 resteront en place ou pourront être rétablies, et peut-être même après leur retrait graduel ou complet, et ces répercussions défavorables pourraient être majeures. Si la pandémie de COVID-19 et la fermeture temporaire des entreprises non essentielles se prolongeaient encore plus longtemps, cela se traduirait vraisemblablement par davantage de pertes d'emploi et de difficultés financières ayant une incidence défavorable sur les dépenses de notre clientèle, tant les entreprises que les particuliers, ce qui pourrait continuer d'entraîner ou accélérer une diminution des achats de certains de nos produits et services. Cette prolongation pourrait aussi entraîner la diminution constante des données mobiles par les clients et le déplacement vers des réseaux Wi-Fi puisqu'ils travaillent à la maison, et influencer sur l'adoption de nouveaux services, y compris, sans s'y limiter, les services liés à la 5G et à l'Internet des objets (Ido).

Dans l'hypothèse où la pandémie de COVID-19 se prolongeait encore plus longtemps, le niveau d'activité des entreprises clientes devrait continuer à diminuer, ce qui pourrait conduire à de nouvelles réductions ou annulations de services pour cause d'incertitude économique. Ces effets néfastes seraient exacerbés si la fermeture temporaire des entreprises non essentielles se prolongeait par suite de recrudescences du nombre de cas de COVID-19. Les entreprises clientes pourraient continuer de remettre à plus tard les achats de matériel informatique, opter pour des vitesses moindres de transmission de données, ou encore réviser l'ordre de priorité de différents projets commerciaux pour mettre l'accent sur la continuité des activités plutôt que sur les projets de croissance. Nous pourrions être incapables de réaliser des travaux et de fournir des services dans les locaux de certaines entreprises clientes en raison des directives gouvernementales, existantes, nouvelles ou remises en vigueur, et des mesures de santé et sécurité. Enfin, un certain nombre de nos entreprises clientes pourraient devenir insolvables ou autrement cesser leurs activités à cause de la pandémie de COVID-19.

Les mesures adoptées pour combattre la propagation du coronavirus ont entraîné la suspension, le report ou l'annulation d'une partie de la programmation en direct et d'autres productions, ce qui a réduit les cotes d'écoute de certains segments de marché de Bell Média. De plus, les mesures telles que la distanciation physique et les politiques de confinement et de télétravail ont nui aux cotes d'écoute de la radio et à l'entreprise d'affichage extérieur de Bell Média, alors que les pressions économiques subies par les annonceurs ont conduit au report ou à l'annulation de campagnes publicitaires. Ces circonstances ont eu, et devraient continuer d'avoir, tant qu'elles dureront, un effet défavorable sur les produits d'exploitation de Bell Média.

De plus, les facteurs de risque, y compris, sans s'y limiter, ceux qui sont décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*, ont été ou pourraient être exacerbés, ou devenir plus susceptibles de se concrétiser, par suite de la pandémie de COVID-19. Nous avons mis en œuvre des plans de continuité des activités et pris des mesures supplémentaires au besoin, notamment différentes mesures préventives et précautions, mais rien ne peut garantir que ces mesures prises en réaction à la pandémie de COVID-19 réussiront à prévenir ou à atténuer, en totalité ou en partie, les conséquences négatives de la pandémie sur notre société, nos employés ou nos clients; en outre, ces mesures pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités qui pourrait persister après la pandémie de COVID-19.

La mesure dans laquelle la pandémie de COVID-19 continuera d'avoir une incidence défavorable sur la société dépendra de l'évolution future de la situation, laquelle est inconnue et impossible à prévoir, notamment en ce qui a trait au développement et à la distribution de vaccins ou de traitements efficaces, de même que des nouvelles informations qui pourraient être mise en lumière concernant la pandémie de COVID-19 et les actions requises pour juguler le coronavirus ou remédier à ses effets, entre autres choses. Tous les faits nouveaux et les risques dont il est question précédemment et ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*, ainsi que les autres risques qui découlent de la pandémie de COVID-19, pourraient avoir une incidence défavorable importante sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation.

En plus des risques liés à la pandémie de COVID-19, d'autres pandémies ou épidémies et d'autres risques liés à la santé pourraient survenir, ce qui pourrait nuire à notre capacité d'assurer le fonctionnement de nos réseaux et de fournir des produits et services à notre clientèle, et à la capacité de nos fournisseurs de nous offrir les produits et services dont nous avons besoin pour exercer nos activités. Les risques liés à des pandémies ou épidémies et d'autres risques liés à la santé pourraient aussi avoir une incidence défavorable sur l'économie et les marchés des capitaux et entraîner une baisse du niveau d'activité de détail et commerciale, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur la demande de nos produits et services et sur les prix de ceux-ci. Ces événements pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre performance financière.

1. Environnement concurrentiel

Au fur et à mesure que l'étendue de nos activités s'accroît et que l'évolution des technologies entraîne l'apparition de nouveaux services, modèles de prestation de services et partenariats stratégiques, notre contexte concurrentiel s'intensifie et s'élargit pour inclure de nouveaux concurrents et des concurrents en émergence, dont certains étaient auparavant nos partenaires ou nos fournisseurs, ainsi que des concurrents d'envergure mondiale, y compris, en particulier, des fournisseurs de services en nuage et par contournement, de matériel et de logiciels liés à l'IdO et de services voix sur IP et d'autres entreprises offrant des services sur le Web qui font leur entrée dans l'industrie des télécommunications et qui disposent de ressources considérables et d'un grand nombre de clients permettant d'amortir les coûts. Le contexte concurrentiel se trouve modifié par certains de ces concurrents qui sont en train d'établir des positions significatives sur le marché, phénomène que la pandémie de COVID-19 a accéléré. Les concurrents existants cherchent à consolider ou à élargir leurs gammes de produits au moyen d'acquisitions leur permettant de prendre de l'expansion et d'accroître les occasions dans le contexte de l'évolution de la dynamique du marché.

La substitution technologique, les réseaux IP et les récentes décisions liées à la réglementation, particulièrement, ont continué de réduire les obstacles à l'accès à l'industrie. En outre, les politiques gouvernementales liées au spectre à prix avantageux réservé aux entreprises régionales de services sans fil dotées d'installations continuent d'avoir une incidence sur la dynamique du marché. L'ensemble de ces facteurs ont modifié les données économiques de l'industrie et ont permis aux concurrents de lancer de nouveaux produits et services et d'acquérir des parts de marché en déployant des ressources financières, commerciales, humaines, technologiques et liées aux réseaux beaucoup moins importantes que les ressources qu'il était historiquement nécessaire de déployer. D'ailleurs, certains concurrents offrent leurs services par l'intermédiaire de nos réseaux, en profitant des obligations réglementaires auxquelles nous sommes assujettis, ce qui réduit leur besoin d'investir pour construire leurs propres réseaux et a une incidence sur le caractère distinctif de nos services fondé sur nos réseaux. La diminution des investissements nécessaires a pour effet de fragiliser la monétisation de nos réseaux et notre modèle d'exploitation. De plus, certains fournisseurs de services par contournement étrangers ne sont actuellement pas assujettis aux mêmes obligations fiscales ni aux mêmes exigences liées à l'investissement en contenu canadien que celles imposées aux fournisseurs de services numériques canadiens, ce qui leur procure un avantage concurrentiel et nous défavorise.

L'adoption plus généralisée par les consommateurs de services comme ceux liés à la 5G, à l'itinérance internationale et à la reprise des voyages, ainsi que des services et applications Ido dans le commerce de détail (p. ex. la domotique), le secteur des entreprises (p. ex. la surveillance à distance), les transports (p. ex. la voiture connectée et la localisation des actifs) et l'optimisation des villes (les villes intelligentes), devrait accélérer la croissance ainsi que la concurrence dans ces domaines. Si nous ne réussissons pas à élaborer ni à mettre en œuvre de nouvelles solutions avant nos concurrents, ou au même moment qu'eux, ou si l'adoption de ces nouvelles technologies par le marché ne suit pas le rythme de la mise en œuvre de nos nouvelles solutions, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

Nous prévoyons que ces tendances, dont certaines se sont accentuées pendant la pandémie de COVID-19, se maintiendront dans l'avenir et l'intensification de la concurrence qui en découle à laquelle nous sommes exposés pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, y compris, sans s'y limiter, entraîner les conséquences suivantes :

- L'accélération des perturbations et de la désintermédiation dans chacun de nos secteurs d'activité pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers;
- la pandémie de COVID-19 et les mesures restrictives imposées ou encouragées pour freiner la propagation du coronavirus ont modifié le comportement et l'activité des consommateurs et la façon dont les entreprises exercent leurs activités, et ces changements pourraient durer ou évoluer de nouveau tant et aussi longtemps que ces mesures seront en vigueur, et peut-être même par la suite, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur la vente de nos produits et services, de même que sur nos produits des activités ordinaires et nos flux de trésorerie;
- le caractère régional des mesures restrictives imposées par les gouvernements provinciaux en réaction à la pandémie de COVID-19 pourrait faire en sorte que nos activités dans certains marchés clés subissent des répercussions différentes de celles que subissent les activités des autres acteurs du marché;

- les offres accrocheuses que nos concurrents lancent sur le marché, jumelées à la sensibilité accrue des consommateurs relativement aux tarifs, pourraient entraîner des pressions sur les prix, une diminution des marges et une hausse des dépenses relatives à l'acquisition d'abonnés et à la fidélisation de la clientèle, et notre part de marché et nos volumes de ventes pourraient diminuer si nous n'égalons pas les prix offerts par nos concurrents ou n'absorbons pas l'augmentation des dépenses relatives à l'acquisition d'abonnés et à la fidélisation de la clientèle;
- si les clients jugeaient notre proposition de valeur en matière de prix, de réseau, de vitesse, de service ou de fonctionnalités insuffisante à la lumière des options offertes ailleurs, cela pourrait entraîner une hausse du taux de désabonnement;
- l'intensification des transactions en ligne pendant la pandémie de COVID-19, dans le contexte des fermetures et d'une fréquentation réduite des magasins, a eu une incidence défavorable sur notre capacité de tirer parti de notre vaste réseau de détail pour augmenter le nombre d'abonnés et vendre nos produits et nos services, et cette situation pourrait se poursuivre pour la durée de la pandémie de COVID-19 et par la suite, et même s'aggraver si les fermetures temporaires de nos points de vente au détail étaient maintenues;
- la convergence des services sur fil et sans fil a une incidence sur les choix des clients en matière d'achat de produits et pourrait accélérer la substitution favorisant les produits générant de plus faibles marges ainsi qu'accroître le taux de désabonnement, qui devrait augmenter avec l'arrivée de la 5G;
- les décisions liées à la réglementation relative à l'accès à nos réseaux sans fil et de fibre pour les services de gros pourraient amener de nouveaux concurrents, dont des fournisseurs de services par contournement, ou renforcer la position sur le marché de nos concurrents actuels, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les abonnés du service de détail au profit des abonnés du service de gros générant de plus faibles marges et ainsi nuire à notre capacité de tirer pleinement parti de notre envergure et d'investir dans nos réseaux;
- le déploiement rapide du service mobile 5G pourrait être entravé par des décisions gouvernementales, des contraintes quant à l'accès à des fournisseurs d'équipement lié aux réseaux, l'indisponibilité de combinés compatibles avec la 5G ainsi que par d'éventuels problèmes opérationnels liés au déploiement de cette nouvelle technologie;
- l'adoption accélérée des services en nuage et des services par contournement et l'expansion des services voix sur IP, des solutions de collaboration et des solutions de réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN) à coût moindre, offerts par des concurrents locaux et mondiaux comme des entreprises de logiciels traditionnelles, modifient notre approche en ce qui a trait aux offres de services et aux prix et pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités;
- la rationalisation des dépenses par les clients d'affaires pourrait entraîner une baisse accrue des ventes de services de connectivité traditionnels à valeur ajoutée et l'érosion des marges en raison de la substitution technologique, des facteurs économiques et des améliorations à leur efficacité opérationnelle mises en place par les clients;

- l'inclination de la clientèle constituée d'entreprises multinationales à combler tous ses besoins en matière de services réseau à l'échelle mondiale en ne recourant qu'à un seul fournisseur pourrait accélérer la perturbation des activités dans notre secteur des services sur fil;
- la pression exercée par les modèles de services simplifiés, agiles et à moindre coût alimente les tendances en faveur de l'internalisation, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités liées aux services gérés;
- la croissance du nombre d'abonnés et de téléspectateurs pourrait être compromise par l'évolution des habitudes en matière de visionnement, le gain de parts de marché, dans le contexte de la pandémie de COVID-19, des fournisseurs de contenu par contournement à faible coût, des agrégateurs de services par contournement et des autres fournisseurs de services ainsi que leur expansion, certains d'entre eux pouvant offrir du contenu en tant que produit d'appel en vue de soutenir leurs activités principales, ainsi que par le piratage, la facturation combinée, les procédures d'arbitrage du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et la fragmentation de l'auditoire découlant du large éventail des choix;
- la concurrence pour le contenu de programmation avec des concurrents mondiaux comme Netflix, Amazon et Disney, en plus des concurrents canadiens traditionnels dans les services de télé, pourrait entraîner d'importantes hausses des coûts d'acquisition et d'élaboration de contenu et réduire l'accès au contenu de premier plan, certains concurrents se réservant du contenu pour améliorer leur offre de services par contournement;
- la prolifération du piratage de contenu pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à monétiser les produits et les services à un niveau supérieur à nos prévisions actuelles, et également comprimer la bande passante sans nous permettre de générer une croissance des produits des activités ordinaires correspondante dans le contexte des tarifs réglementés en matière de services Internet haute vitesse de gros;
- la radio traditionnelle risque d'être ébranlée par la substitution accélérée en faveur des services de diffusion en continu, comme ceux qu'offrent des entreprises mondiales de diffusion audio en continu et ceux qui émanent des nouvelles technologies, comme les services en lien avec les voitures intelligentes, situation qui a été exacerbée par la pandémie de COVID-19 en raison de la baisse des cotes d'écoute de la radio attribuable à la diminution de la nécessité de se déplacer;
- le lancement, par des concurrents internationaux, de satellites en orbite basse afin d'assurer la connectivité principalement dans des zones rurales, ce qui représente une nouvelle forme de concurrence qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre stratégie de déploiement de réseau dans ces régions.

Pour obtenir une analyse plus détaillée des risques liés au contexte concurrentiel selon les secteurs, se reporter à la rubrique C. II, *Principaux risques d'entreprise sectoriels*.

2. Cadre réglementaire

Bien que la majorité de nos services de détail ne soient pas assujettis à la réglementation sur les prix, des ministères et des organismes du gouvernement, dont le CRTC, Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE), Patrimoine canadien et le Bureau de la concurrence, continuent de jouer un rôle important en ce qui a trait aux questions de réglementation comme l'accès obligatoire aux réseaux, les ventes aux enchères de spectre, l'imposition de codes de conduite à l'égard des consommateurs, l'approbation d'acquisitions, l'octroi de licences de radiodiffusion et de spectre, les exigences relatives à la propriété étrangère et le contrôle du piratage des droits d'auteur. Comme pour tout autre organisme assujetti à la réglementation, les stratégies sont subordonnées aux décisions liées à la réglementation. Des décisions défavorables prises par les gouvernements ou les organismes de réglementation, une réglementation plus rigoureuse ou l'absence de mesures efficaces de lutte contre le piratage pourraient avoir une incidence défavorable de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle sur nos activités ou nuire à notre réputation. En raison de la pandémie de COVID-19, de nouvelles lois ou réglementations pourraient être adoptées ou promulguées, selon le cas, de même que des initiatives et des procédures réglementaires, des consultations ou des prises de positions des gouvernements, ce qui pourrait imposer des contraintes supplémentaires à nos activités et entraver notre capacité de rivaliser avec la concurrence sur le marché.

Pour obtenir une analyse de notre cadre réglementaire et des principaux risques qui s'y rapportent, se reporter à la rubrique C. III, *Risques liés à notre cadre réglementaire*, ainsi qu'aux analyses sur les risques sectoriels pertinentes à la rubrique C. II, *Principaux risques d'entreprise sectoriels*.

3. Gestion de la sécurité

La bonne marche de nos activités, la performance de notre service, notre réputation et la continuité de nos activités dépendent de notre capacité à protéger nos actifs corporels et incorporels, y compris nos réseaux, nos systèmes de technologie de l'information (TI), nos bureaux, nos magasins et l'information de nature sensible, contre des événements comme des atteintes à la sécurité de l'information, l'accès ou l'entrée non autorisés, des incendies, des catastrophes naturelles (y compris, sans s'y limiter, les séismes et les phénomènes météorologiques violents tels que les tempêtes de pluie verglaçante, de neige et de vent, les feux incontrôlés, les inondations, les canicules prolongées, les ouragans, les tornades et les tsunamis), les pannes de courant, les fuites d'air conditionné dans les bâtiments, les actes de guerre ou de terrorisme, le sabotage, le vandalisme, des actions de voisins et d'autres événements du même ordre. La protection et l'efficacité de l'organisation de nos systèmes, de nos applications et de nos archives sont essentielles au fonctionnement sécuritaire et continu de nos réseaux et de nos activités, car les dossiers électroniques et physiques contiennent de l'information commerciale de nature exclusive et des renseignements personnels, comme des renseignements confidentiels sur les clients et les employés, considérés comme sensibles du point de vue commercial et de la confidentialité. Étant donné que, dans le cadre de nos activités, nous recevons, traitons et stockons une telle information commerciale de nature exclusive et de tels renseignements personnels, nous devons mettre en œuvre des politiques, des procédures et des contrôles efficaces afin de protéger les systèmes d'information et les données sous-jacentes.

Les atteintes à la sécurité de l'information peuvent être causées par des actions, délibérées ou non, posées par un nombre toujours croissant d'intervenants particulièrement habiles, dont des pirates, des membres du crime organisé, des organisations parrainées par des États et d'autres parties. Au cours des dernières années, la complexité, l'ampleur et la fréquence des atteintes à la sécurité de l'information ont augmenté et le risque de dommages s'accroît. Les atteintes à la sécurité de l'information peuvent être commises par un ensemble complexe de moyens en perpétuelle évolution et transformation, notamment, mais sans s'y limiter, l'utilisation de justificatifs d'identité volés, le piratage psychologique, l'utilisation de virus informatiques et de logiciels malveillants, l'hameçonnage ou d'autres attaques contre les réseaux et les systèmes d'information. Les atteintes à la sécurité de l'information ont différents objectifs malveillants comme l'accès non autorisé à de l'information confidentielle, de nature exclusive ou sensible, ou à des renseignements personnels, et le vol de cette information et de ces renseignements, l'extorsion et la perturbation des activités. Les politiques, les procédures et les contrôles relatifs à la sécurité de l'information doivent continuellement s'adapter et évoluer afin de réduire le risque et, par conséquent, exigent un suivi constant en vue de s'assurer de leur efficacité. Cependant, rien ne garantit que nos politiques, procédures et contrôles relatifs à la sécurité de l'information nous permettront de contrer toutes les atteintes à la sécurité de l'information.

Nous sommes également exposés aux menaces à la sécurité de l'information en raison des mesures que pourraient prendre nos clients, nos fournisseurs, nos impartiteurs, nos partenaires d'affaires, nos employés ou les tiers indépendants, qu'elles soient malveillantes ou non, notamment par suite de l'utilisation des médias sociaux, des solutions infonuagiques et de la personnalisation des TI. Le recours aux tiers fournisseurs et aux impartiteurs et notre lien avec nos partenaires d'affaires, qui peuvent également subir des atteintes à la sécurité de l'information, nous exposent également à des risques, car nous ne pouvons pas effectuer une surveillance aussi directe de leur environnement TI. De plus, la prolifération des services de données, comme la télé mobile, le commerce mobile, les services bancaires mobiles et d'autres applications IdO, de même que le recours accru à la numérisation et l'utilisation de technologies émergentes comme l'intelligence artificielle, la robotique et des contrats intelligents qui mettent à profit une chaîne de blocs pour la création de certificats numériques, ont considérablement augmenté les zones de vulnérabilité de nos réseaux et de nos systèmes, ce qui crée un environnement plus complexe qui doit être surveillé et géré avec attention afin de réduire les menaces à la sécurité. Notre incapacité à mettre en œuvre des programmes de sécurité de l'information qui évaluent efficacement les relations et les interactions avec les partenaires d'affaires, les fournisseurs, les clients, les employés et d'autres tiers dans l'ensemble des méthodes de communication, dont les médias sociaux et les solutions infonuagiques, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à nous défendre convenablement contre les atteintes à la sécurité de l'information.

La pandémie de COVID-19 a augmenté notre exposition aux menaces à la sécurité de l'information. Les arrangements de télétravail de nos employés et de ceux de nos fournisseurs ont multiplié les connexions à distance à nos systèmes et accru la possibilité que des technologies de communications non autorisées soient utilisées. De plus, une augmentation de l'activité criminelle à l'échelle mondiale a été observée depuis le début de la pandémie de COVID-19, ce qui accroît la pression sur notre environnement de sécurité.

L'exécution réussie de menaces à la sécurité de l'information causant des atteintes à la sécurité de l'information pourrait nuire à notre marque, à notre réputation et à notre compétitivité, ébranler la confiance des clients et des investisseurs et avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats financiers, le cours de l'action et la valeur à long terme pour les actionnaires, car elle pourrait entraîner :

- la défaillance des réseaux ainsi que la perturbation des activités, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à vendre des produits et des services à nos clients, sur la capacité de nos clients à poursuivre leurs activités commerciales courantes et à fournir des services essentiels, et/ou sur la capacité des tiers fournisseurs à nous fournir des services essentiels;
- l'accès non autorisé à de l'information de nature exclusive ou sensible à propos de nos activités, ce qui pourrait affaiblir nos avantages concurrentiels et causer la perte de futures occasions d'affaires;
- le vol, la perte, la divulgation non autorisée, la destruction ou la corruption de données ou d'informations confidentielles, y compris des renseignements personnels sur nos clients et nos employés, qui pourraient se traduire par une perte financière, un risque de réclamations en dommages-intérêts par des clients, des employés et d'autres personnes et la difficulté à accéder aux documents nécessaires à notre défense en cas de poursuites;
- la perte de produits des activités ordinaires découlant de l'utilisation non autorisée d'informations de nature exclusive ou de l'incapacité à conserver ou à attirer des clients à la suite d'un incident;
- des dommages matériels causés aux actifs réseau, qui pourraient avoir une incidence sur la continuité du service;
- des litiges, des enquêtes, des amendes et des obligations découlant du non-respect des lois de plus en plus sévères relativement à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information, notamment dans le sillage des obligations de nos clients en matière de protection des renseignements personnels, lesquelles nous sont forcément transmises, ainsi qu'un renforcement des audits et des examens réglementaires qui pourrait nécessiter la réaffectation de ressources au détriment de la réalisation des projets;
- des amendes et des sanctions imposées par les fournisseurs de cartes de crédit en cas de non-conformité aux normes de sécurité des données du secteur des cartes de paiement liées à la protection des renseignements des détenteurs de carte;
- un risque de fraude accru, car les criminels pourraient utiliser l'information volée contre nous, nos employés ou nos clients;
- des coûts de restauration comme ceux liés aux obligations liées au vol d'informations, aux réparations d'équipements et à la récupération de la clientèle, ainsi qu'aux incitatifs offerts aux clients et aux partenaires d'affaires afin de conserver la relation à la suite d'un incident;

- l'augmentation des coûts relatifs à la protection de l'information, y compris les coûts liés à la mise en place de personnel et de technologies de protection additionnels, à la formation et à la supervision des employés et à l'embauche d'experts en sécurité et d'auditeurs indépendants;
- la hausse du montant des primes d'assurance.

Compte tenu de l'évolution et de la complexité accrue des menaces à la sécurité de l'information, nous cherchons constamment à adapter nos politiques et nos procédures relatives à la sécurité afin de protéger nos informations et nos actifs. Cependant, étant donné la complexité et l'envergure de nos activités, de l'infrastructure du réseau, des technologies et des systèmes de TI connexes, rien ne garantit que les politiques et les procédures en place empêcheront la survenance de toutes les atteintes à la sécurité de l'information possibles. Rien ne garantit non plus que la police d'assurance détenue couvrira, en totalité ou en partie, les coûts, les dommages-intérêts, les passifs ou les pertes qui pourraient découler de la survenance d'une atteinte à la sécurité de l'information.

II. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE SECTORIELS

1. Services sans fil de Bell

La présente sous-section traite de certains des principaux risques d'entreprise qui touchent notre secteur Services sans fil de Bell en particulier, en plus des autres risques, y compris ceux qui sont liés à la pandémie de COVID-19, décrits ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

Concurrence féroce

Risque

L'intensité de l'activité de nos concurrents que sont les entreprises de services sans fil à l'échelle nationale, les entreprises régionales de services sans fil dotées d'installations, les entreprises non traditionnelles et les revendeurs.

Cadre réglementaire

Risque

Une réglementation accrue des services sans fil, des tarifs et de l'infrastructure (par exemple, un plus grand accès obligatoire aux réseaux sans fil et des restrictions liées aux futurs processus d'appel d'offres pour l'utilisation de spectre).

Maturité du marché

Risque

Le ralentissement de la croissance du nombre d'abonnés en raison du taux élevé de pénétration des téléphones intelligents au Canada et de la diminution ou du ralentissement des flux d'immigration.

Incidence éventuelle

Des pressions sur nos produits des activités ordinaires, notre BAIIA ajusté, notre FMU et notre taux de désabonnement seraient vraisemblablement exercées si des concurrents continuaient de manière active de proposer de nouveaux types de plans tarifaires, de majorer les rabais, d'offrir des forfaits à partager conçus selon des exigences tarifaires complexes ou d'offrir d'autres incitatifs, comme des forfaits multiproduits, pour attirer de nouveaux clients.

Incidence éventuelle

Une réglementation accrue pourrait influencer sur les investissements dans les réseaux et la structure du marché, réduire notre marge de manœuvre, améliorer la position commerciale de nos concurrents, estomper le caractère distinctif de nos services fondé sur nos réseaux et avoir une incidence défavorable sur la performance financière de nos services sans fil.

Incidence éventuelle

Le niveau de saturation du marché du sans-fil pourrait nuire à la croissance du nombre d'abonnés et augmenter le coût d'acquisition d'abonnés et de fidélisation de la clientèle, exerçant des pressions sur la performance financière de nos services sans fil.

2. Services sur fil de Bell

La présente sous-section traite de certains des principaux risques d'entreprise qui touchent notre secteur Services sur fil de Bell en particulier, en plus des autres risques, y compris ceux qui sont liés à la pandémie de COVID-19, décrits ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

Concurrence féroce

Risque

L'intensité de l'activité de nos concurrents jumelée au lancement de nouveaux produits destinés aux clients de détail (p. ex., IdO, les systèmes et les appareils résidentiels intelligents, les plateformes de services de télé novatrices, etc.) et aux clients d'affaires (p. ex., les services voix sur IP par contournement, les solutions de collaboration et les solutions SD-WAN) par les entreprises nationales, les entreprises non traditionnelles et les grossistes.

Cadre réglementaire

Risque

Le CRTC impose des tarifs pour le nouveau service d'accès haute vitesse de gros dégroupé fourni au moyen d'installations utilisant la technologie de la fibre jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP) qui diffèrent considérablement des tarifs que nous avons proposés et qui ne tiennent pas suffisamment compte de l'investissement que requièrent ces installations, ou il modifie la configuration du réseau relatif à ce nouveau service d'une façon qui améliore significativement la position commerciale de nos concurrents.

Le CRTC ne révisé pas substantiellement les tarifs pour le service d'accès haute vitesse de gros groupé (fourni au moyen d'installations utilisant la technologie de fibre jusqu'au nœud (FTTN) et des infrastructures de câble des grands câblodistributeurs), tarifs que le CRTC a considérablement réduits en août 2019, cette réduction étant cependant actuellement suspendue d'ici à ce que soit rendue la décision finale du CRTC concernant les demandes de révision et de modification.

Avancées technologiques et modification des habitudes des clients

Risque

Compte tenu des avancées technologiques, le modèle de visionnement traditionnel de la télé (c.-à-d., l'abonnement à des forfaits de chaînes) est remis en question du fait du nombre croissant de modes de visionnement, légaux et illégaux, offerts sur le marché par des entreprises traditionnelles, non traditionnelles et mondiales et en raison des tendances au débranchement du câble et à la câbloréduction qui s'accroissent.

La prolifération des technologies de réseaux a une incidence sur les décisions des clients d'affaires de migrer vers les services par contournement et les services voix sur IP et/ou de tirer meilleur parti de leur architecture SD-WAN.

La modification des habitudes des clients contribue davantage à l'érosion au chapitre des services d'accès au réseau (SAR).

Incidence éventuelle

L'accroissement de l'intensité de l'activité de nos concurrents pourrait entraîner la perte de produits des activités ordinaires, une augmentation du taux de désabonnement et une hausse des coûts liés à l'acquisition d'abonnés et à la fidélisation de la clientèle; tous ces facteurs exerceraient des pressions sur le BAIIA ajusté des Services sur fil de Bell.

Incidence éventuelle

L'imposition de tarifs pour le nouveau service d'accès haute vitesse de gros dégroupé fourni au moyen des installations utilisant la technologie FTTP qui diffèrent considérablement des tarifs que nous avons proposés ou l'adoption d'une configuration de réseau avantageuse pour nos concurrents, ou la mise en œuvre des tarifs réduits par le CRTC en août 2019 pour les services d'accès haute vitesse de gros groupé pourraient modifier notre stratégie d'investissement, en particulier relativement aux investissements dans des réseaux sur fil de prochaine génération, dans les petites collectivités et les zones rurales, améliorer la position commerciale de nos concurrents, accélérer davantage la pénétration du marché par les fournisseurs de services par contournement et la désintermédiation qu'ils entraînent, et avoir une incidence défavorable sur la performance financière de nos services sur fil.

Incidence éventuelle

Notre taux de pénétration de ce marché et le nombre d'abonnés des services de télé pourraient diminuer en raison des offres des EDR, de l'augmentation du nombre de fournisseurs de services par contournement nationaux et mondiaux non réglementés et de la grande quantité de contenu piraté.

La prolifération des produits IP, notamment les offres de contenu des fournisseurs de services par contournement et les offres de logiciels par contournement directement aux consommateurs, pourrait accélérer le débranchement des services de télé et la réduction des dépenses pour ces services, de même que la diminution des investissements des clients dans les TI d'affaires.

Les diminutions continues au chapitre des SAR en raison de la substitution technologique pèsent sur nos produits tirés des services voix traditionnels et nous obligent à élaborer d'autres gammes de services.

3. Bell Média

La présente sous-section traite de certains des principaux risques d'entreprise qui touchent notre secteur Bell Média en particulier, en plus des autres risques, y compris ceux qui sont liés à la pandémie de COVID-19, décrits ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

Concurrence féroce, piratage et contraintes réglementaires

Risque

L'intensité de l'activité de nos concurrents engendrée par les nouvelles technologies et les autres plateformes de distribution comme les offres de contenu des fournisseurs de services par contournement non réglementés, la VSD, les plateformes personnelles vidéo, la distribution directement au consommateur et le contenu piraté qui s'ajoutent aux services de télé généraliste, jumelée aux stratégies de produits et de ventes accrocheuses des entreprises non traditionnelles mondiales et à la réglementation qui exige que toutes les EDR offrent des services de télé à la carte.

Incertitude relative aux produits tirés de la publicité et des frais d'abonnement

Risque

La publicité est fortement tributaire de la conjoncture économique et du nombre de téléspectateurs, comme l'est notre capacité à développer des activités de publicité sur d'autres supports, tels que les médias numériques et les plateformes d'affichage extérieur, dans le contexte d'un marché de la publicité en évolution et fragmenté. La pression est de plus en plus forte pour les médias traditionnels, qui doivent désormais partager l'attribution des dépenses de publicité avec des sociétés de services numériques non traditionnelles et mondiales qui dominent le marché.

Le marché publicitaire pourrait aussi subir l'incidence du report ou de l'annulation de campagnes publicitaires dans plusieurs secteurs par suite du ralentissement économique observé pendant la pandémie de COVID-19.

Bell Média a conclu des contrats avec diverses EDR en vertu desquels elle perçoit des frais d'abonnement mensuels pour les services de télé spécialisée et de télé payante, qui viennent à échéance à une date précise.

Augmentation des coûts du contenu et capacité d'obtenir du contenu de premier plan

Risque

L'augmentation des coûts du contenu liée au nombre croissant de concurrents nationaux et mondiaux convoitant le même contenu ou cherchant à conserver du contenu dans leur propre écosystème, et la capacité d'acquérir ou de créer du contenu différencié de premier plan pour stimuler la croissance des produits des activités ordinaires et des abonnements. Les retards de production attribuables à la pandémie de COVID-19 pourraient réduire davantage notre capacité à accéder à du contenu de premier plan à court terme.

Incidence éventuelle

Une incidence défavorable sur le nombre d'abonnements et/ou de téléspectateurs des services de télé de Bell Média et sur les sources de produits des activités ordinaires de Bell Média.

Incidence éventuelle

Un climat d'incertitude économique pourrait mettre un frein aux dépenses des annonceurs. Notre incapacité à augmenter ou à maintenir l'auditoire ou à obtenir une part du marché de la publicité qui est en évolution et fragmenté pourrait se traduire par la perte de produits tirés de la publicité.

La pandémie de COVID-19 pourrait continuer d'entraîner une diminution considérable des produits tirés de la publicité pour toutes les plateformes de Bell Média.

Si nous ne réussissons pas à conclure des ententes favorables avec les EDR, cela pourrait occasionner la perte de produits tirés des frais d'abonnement.

Incidence éventuelle

L'augmentation des coûts au titre de la programmation pourrait nous obliger à engager des charges imprévues, ce qui pourrait peser lourdement sur le BAIIA ajusté.

Notre incapacité à acquérir ou à créer du contenu de programmation populaire pourrait avoir une incidence défavorable sur le nombre de téléspectateurs et les niveaux d'abonnement de Bell Média et, en conséquence, sur les produits tirés de la publicité et des frais d'abonnement.

III. RISQUES LIÉS À NOTRE CADRE RÉGLEMENTAIRE

1. Introduction

Cette section décrit certaines lois qui régissent nos activités et présente les faits saillants relatifs aux récentes initiatives et procédures réglementaires, aux récentes consultations gouvernementales et aux positions gouvernementales qui nous touchent, qui touchent nos activités et qui pourraient continuer de toucher notre capacité à rivaliser avec la concurrence du marché. Bell Canada ainsi que plusieurs de ses filiales directes et indirectes, dont Bell Mobilité Inc. (Bell Mobilité), Bell ExpressVu société en commandite (ExpressVu), Bell Média, NorthernTel, société en commandite (NorthernTel), Télébec, société en commandite (Télébec) et Norouestel Inc. (Norouestel), sont régies par la *Loi sur les télécommunications*, la *Loi sur la radiodiffusion*, la *Loi sur la radiocommunication* et/ou la *Loi sur Bell Canada*. Nos activités sont touchées par la réglementation et les politiques de divers organismes de réglementation, et par les décisions rendues par ceux-ci, dont le CRTC, un organisme quasi judiciaire du gouvernement du Canada chargé de réglementer les services de télécommunications et de radiodiffusion du Canada, et d'autres ministères du gouvernement fédéral, en particulier ISDE et le Bureau de la concurrence. En raison de la pandémie de COVID-19, de nouvelles lois ou réglementations pourraient être adoptées ou promulguées, selon le cas, de même que des initiatives et des procédures réglementaires, des consultations ou des prises de positions des gouvernements, ce qui pourrait imposer des contraintes supplémentaires à nos activités et entraver notre capacité de rivaliser avec la concurrence sur le marché.

De façon plus particulière, le CRTC réglemente les prix que nous pouvons demander en matière de services de télécommunications de détail lorsqu'il juge que la concurrence est insuffisante pour protéger l'intérêt des consommateurs. Le CRTC a jugé que la concurrence est suffisante pour accorder l'exemption de la réglementation des prix de détail en vertu de la *Loi sur les télécommunications* à l'égard de la vaste majorité de nos services de télécommunications sur fil et sans fil de détail. Le CRTC peut également nous imposer de donner accès à nos réseaux sur fil et sans fil à nos concurrents et dicter les tarifs que nous pouvons leur demander. En particulier, actuellement, il rend obligatoire l'accès haute vitesse de gros pour les services filaires à large bande et les services sans fil nationaux d'itinérance. L'ajout d'autres services obligatoires et l'imposition de tarifs de gros moindres pourraient nous dissuader d'investir dans les améliorations et le prolongement des réseaux, réduire notre marge de manœuvre, influencer sur la structure du marché, améliorer la position commerciale de nos concurrents, estomper le caractère distinctif de nos services fondé sur nos réseaux et avoir une incidence défavorable sur la performance financière de nos activités. Nos activités de distribution de services de télé et nos activités de télédiffusion et de radiodiffusion sont assujetties à la *Loi sur la radiodiffusion* et, pour la plupart, ne sont assujetties à aucune réglementation en ce qui concerne les prix de détail.

Bien que la majorité de nos services de détail ne soient pas assujettis à la réglementation sur les prix, des ministères et des organismes du gouvernement, dont le CRTC, ISDE, Patrimoine canadien et le Bureau de la concurrence, continuent de jouer un rôle important en ce qui a trait aux questions de réglementation comme l'accès obligatoire aux réseaux, les ventes aux enchères de spectre, l'imposition de codes de conduite à l'égard des consommateurs, l'approbation d'acquisitions, l'octroi de licences de radiodiffusion et de spectre, les exigences relatives à la propriété étrangère et le contrôle du piratage des droits d'auteur. Des décisions défavorables prises par les gouvernements et les organismes de réglementation, une réglementation plus rigoureuse ou l'absence de mesures efficaces de lutte contre le piratage pourraient avoir une incidence défavorable de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle sur nos activités ou nuire à notre réputation.

1.1 Examen des lois importantes

Le 5 juin 2018, le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie et la ministre du Patrimoine canadien ont annoncé le lancement d'un examen de la *Loi sur la radiodiffusion*, de la *Loi sur la radiocommunication* et de la *Loi sur les télécommunications*. Cet examen a pour but de moderniser le cadre législatif en tenant compte des nouvelles réalités dans les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications. Il a été mené par un groupe d'experts externes qui avaient pour tâche de consulter les membres de ces industries ainsi que les consommateurs canadiens. Le 29 janvier 2020, ces experts ont présenté un rapport assorti de 97 recommandations. La modification de ces lois importantes est susceptible d'avoir une incidence significative sur nos activités en radiodiffusion, en télécommunications et dans le sans-fil.

Le 3 novembre 2020, le gouvernement du Canada a déposé le projet de loi C-10 intitulé *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*. Selon l'une des principales modifications proposées, les entreprises de diffusion en ligne nationales et étrangères qui exercent des activités au Canada pourraient devoir contribuer au système de radiodiffusion canadien de la façon que le CRTC jugera appropriée. Les modalités de cette contribution seront déterminées dans le cadre de processus de consultation publique du CRTC et seront appliquées sous forme de conditions imposées par le CRTC. Il est prévu que

d'autres changements visant à moderniser complètement la *Loi sur la radiodiffusion* seront apportés à une date ultérieure.

Il est difficile de prédire quelles seront les autres recommandations du groupe d'experts qui pourraient être adoptées par le gouvernement, le cas échéant, et de déterminer si le projet de loi C-10 recevra la sanction royale et à quel moment les changements pourraient entrer en vigueur. L'incidence éventuelle de ces recommandations et des projets de modification à la *Loi sur la radiodiffusion* sur nos activités et nos résultats financiers demeure donc incertaine à l'heure actuelle.

2. Loi sur les télécommunications

La *Loi sur les télécommunications* régit les télécommunications au Canada. Elle définit les grands objectifs de la politique canadienne de télécommunications et confère au gouvernement du Canada le pouvoir de donner au CRTC des instructions générales relatives aux objectifs de sa politique. Elle s'applique à plusieurs sociétés et sociétés de personnes du groupe BCE, notamment Bell Canada, Bell Mobilité, NorthernTel, Télébec et Norouestel.

Aux termes de la *Loi sur les télécommunications*, tous les fournisseurs de services de télécommunications dotés d'installations au Canada, désignés par l'expression entreprises de télécommunications, doivent obtenir une approbation réglementaire pour tous les services de télécommunications, à moins que les services en question ne soient exemptés de la réglementation ou qu'ils ne fassent l'objet d'une abstention. Le CRTC peut exempter toute une catégorie d'entreprises de télécommunications de l'application du règlement pris en vertu de la *Loi sur les télécommunications* si cette exemption est conforme aux objectifs de la politique canadienne de télécommunications. De plus, quelques grandes entreprises de télécommunications, y compris celles du groupe BCE, doivent également répondre à certaines exigences en matière de propriété canadienne. BCE surveille le niveau de propriété de ses actions ordinaires par des non-Canadiens et fait rapport périodiquement à ce sujet.

2.1 Examen des services sans fil mobiles

Le 28 février 2019, le CRTC a lancé son examen planifié du cadre réglementaire des services sans fil mobiles. L'instance vise à considérer des modifications à apporter au cadre réglementaire régissant les services sans fil élaboré en 2015. Les principales questions soulevées dans le cadre de la consultation du CRTC portent notamment sur i) la concurrence dans le marché de détail; ii) le cadre réglementaire actuel régissant les services sans fil mobiles de gros, particulièrement l'accès des exploitants de réseaux mobiles virtuels (ERMV) aux services de gros; et iii) l'avenir des services sans fil mobiles au Canada, particulièrement la réduction des obstacles au déploiement de l'infrastructure. En ce qui concerne les ERMV, le CRTC a exprimé l'opinion préliminaire selon laquelle les entreprises de services sans fil nationales devraient permettre aux ERMV d'avoir accès aux services de gros. Le CRTC a tenu une audience publique en février 2020 et une décision est attendue en 2021. Il est impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence, le cas échéant, des résultats de cette consultation sur nos activités et nos résultats financiers. Néanmoins, une décision du CRTC rendant obligatoire l'accès des ERMV aurait une incidence défavorable sur notre capacité à investir dans nos réseaux autant que nous l'avons fait dans le passé et, par conséquent, compromettrait notre capacité à investir dans les réseaux de prochaine génération.

2.2 Service d'accès de gros dégroupé obligatoire aux réseaux FTTP

Le 22 juillet 2015, dans le cadre de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, le CRTC a ordonné la mise en place d'un nouveau service d'accès haute vitesse de gros dégroupé, dont l'accès aux installations utilisant la technologie FTTP. La première étape de sa mise en œuvre s'est déroulée uniquement en Ontario et au Québec. Cette décision défavorable liée à la réglementation pourrait avoir une incidence sur la nature de nos décisions futures en matière d'investissement dans la technologie FTTP, sur leur importance, ainsi que sur l'emplacement et le moment choisis. Plus particulièrement, l'introduction par le CRTC des services de gros obligatoires à l'égard des installations utilisant la technologie FTTP dissuade les fournisseurs d'infrastructure numérique dotés d'installations d'investir dans des réseaux sur fil de prochaine génération, surtout dans les petites collectivités et dans les zones rurales.

Le 29 août 2017, dans l'Ordonnance de télécom CRTC 2017-312, le CRTC a établi les tarifs provisoires pour le nouveau service d'accès haute vitesse de gros dégroupé. Les tarifs définitifs ne sont pas encore déterminés. Le 11 juin 2020, le CRTC a lancé une nouvelle instance (se reporter à la rubrique C.III.2.5, *Examens de la configuration du réseau pour l'accès de gros dégroupé*) visant à réexaminer la configuration réseau pour le service d'accès haute vitesse de gros dégroupé qu'il a rendu obligatoire en 2015 et a suspendu la fixation des tarifs provisoires et des modalités tarifaires qui avaient été établis en 2017 jusqu'à nouvel ordre. Si les tarifs définitifs imposés diffèrent considérablement des tarifs que nous avons proposés, cela pourrait influencer davantage sur notre stratégie d'investissement, favoriser la position commerciale de nos concurrents, et avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers.

2.3 Demande du CORC concernant les services à large bande de détail fournis au moyen de la technologie FTTP

Le 8 janvier 2021, le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC) a présenté au CRTC une demande visant à obtenir une ordonnance obligeant Bell Canada et d'autres grands fournisseurs à vendre des services à large bande de détail fournis au moyen de la technologie FTTP aux fournisseurs de services Internet à un tarif réduit par rapport au prix de détail. Les fournisseurs de services Internet revendraient ensuite ces services sous leurs propres marques. Le CORC a proposé que l'obligation de donner accès aux services de détail fournis au moyen de la technologie FTTP soit en vigueur jusqu'à ce que le CRTC ait terminé l'examen de toutes les instances se rapportant aux services haute vitesse de gros qui sont en cours ou qui le seront dans un avenir rapproché. La mise en œuvre de la proposition du CORC aurait pour effet de dissuader les fournisseurs d'infrastructure numérique dotés d'installations d'investir dans des réseaux sur fil de prochaine génération, surtout dans les petites collectivités et dans les zones rurales, en plus d'améliorer la position commerciale de nos concurrents et d'avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers.

2.4 Examen des tarifs des services d'accès haute vitesse de gros fournis au moyen de la technologie FTTN

Dans le cadre de son examen en cours des tarifs pour les services Internet de gros, le 6 octobre 2016, le CRTC a considérablement réduit, de manière provisoire, certains tarifs de gros que Bell Canada et d'autres principaux fournisseurs facturent pour l'accès des tiers revendeurs de services Internet aux réseaux FTTN ou de câble, selon le cas. Le 15 août 2019, le CRTC a réduit

davantage les tarifs de gros que les revendeurs de services Internet paient pour l'accès à l'infrastructure réseau construite par des fournisseurs de services dotés d'installations comme Bell Canada, avec effet rétroactif à mars 2016 (la décision). Selon les estimations, l'incidence financière pour Bell Canada pourrait être supérieure à 100 millions \$, si elle n'est pas infirmée ou autrement modifiée. Bell Canada a réagi à cette décision en réduisant la portée de son plan de déploiement du service Internet sans fil à large bande pour les petites villes et les collectivités rurales, réduction qui vise environ 200 000 foyers.

Bell Canada et cinq principaux câblodistributeurs (Cogeco Communications Inc., Bragg Communications Incorporated (Eastlink), Rogers Communications Inc., Shaw Communications Inc. et Vidéotron Ltée) (collectivement, les « demandeurs ») ont obtenu l'autorisation d'interjeter appel de la décision auprès de la Cour d'appel fédérale, et celle-ci a autorisé la suspension de la décision jusqu'à ce qu'une décision définitive soit rendue. Le 10 septembre 2020, la Cour d'appel fédérale a rendu un jugement dans lequel elle rejette l'appel et lève la suspension. Les demandeurs ont demandé l'autorisation d'en appeler de cette décision devant la Cour suprême du Canada.

Les demandeurs et TELUS Communications Inc. (« Telus ») ont aussi présenté au CRTC des demandes de révision et de modification de la décision. Le 28 septembre 2020, le CRTC a suspendu la décision jusqu'à ce qu'il ait pris une décision définitive concernant les demandes de révision et de modification. Les demandeurs et Telus ont également interjeté appel de la décision devant le Conseil des ministres fédéral. Le 19 août 2020, le Conseil des ministres fédéral a rendu un décret indiquant qu'une nouvelle décision du CRTC concernant les demandes de révision et de modification de la décision était à venir. Sans toutefois annuler la décision, le décret précise néanmoins que « les tarifs définitifs établis dans la décision ne concilient pas adéquatement dans tous les cas les objectifs du cadre de services de gros ». L'entrée en vigueur de tarifs de gros définitifs sensiblement inférieurs aux tarifs actuellement pratiqués sur le marché ou l'obligation de rembourser des sommes à des tiers revendeurs pourrait améliorer la position commerciale de nos concurrents, avoir des répercussions plus importantes sur notre stratégie d'investissement et nuire à nos résultats financiers.

2.5 Examen de la configuration du réseau pour l'accès de gros dégroupé

Le 11 juin 2020, le CRTC a lancé une instance visant à réexaminer la configuration réseau pour le service d'accès haute vitesse de gros dégroupé devant être fourni par Bell Canada et les grandes entreprises de câblodistribution. La consultation a pour but l'adoption d'un modèle applicable aux fournisseurs d'accès de gros à l'échelle du pays. Elle pourrait aussi déboucher sur l'adoption, pour Bell Canada, d'un niveau de dégroupement différent de celui qui a été imposé en 2015, comme il est expliqué à la rubrique C. III.2.2 *Service d'accès de gros dégroupé obligatoire aux réseaux FTTP* ci-dessus. Le lancement de cette nouvelle consultation a suspendu l'établissement des tarifs définitifs du service d'accès haute vitesse dégroupé fourni par Bell Canada, et les tarifs provisoires actuels resteront en vigueur jusqu'à nouvel ordre. Des révisions facilitant l'accès des revendeurs à l'accès de gros dégroupé et/ou l'imposition de tarifs définitifs qui diffèrent considérablement des tarifs proposés par Bell Canada pourraient dissuader les fournisseurs d'infrastructure numérique dotés d'installations d'investir dans des réseaux sur fil de prochaine génération, améliorer la position commerciale des revendeurs de services d'accès haute vitesse et avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers.

2.6 Examen de la méthode d'établissement des tarifs des services de télécommunication de gros

Le 24 avril 2020, le CRTC a lancé une instance visant à réexaminer la méthode qu'il utilise actuellement pour fixer les tarifs des services de télécommunications de gros obligatoires. L'instance a pour but d'évaluer la méthode la plus appropriée pour faire en sorte que ces tarifs soient justes et raisonnables et établis de manière efficace. Elle pourrait déboucher sur l'adoption d'une nouvelle méthode d'établissement des coûts qui diffère substantiellement de l'actuelle méthode d'établissement des coûts « de la Phase II ». La Phase II est une méthode d'établissement des coûts différentiels prospective actuellement utilisée par le CRTC pour fixer les tarifs des services de gros réglementés. Si l'actuelle méthode d'établissement des coûts de la Phase II était révisée ou remplacée, les changements ainsi apportés pourraient donner lieu à une méthode d'établissement des coûts plus efficace et plus transparente, ou à un processus d'établissement des coûts qui favorise les revendeurs et dissuade les investissements dans les installations. Pour l'heure, il est impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence, le cas échéant, des résultats de cette instance sur nos activités et nos résultats financiers.

2.7 Examen du CRTC concernant l'accès aux poteaux

Le 30 octobre 2020, la CRTC a amorcé une instance pour solliciter des propositions sur les mesures réglementaires possibles pour améliorer l'efficacité de l'accès aux poteaux appartenant à des entreprises de télécommunications, comme Bell Canada. Dans le cadre de l'instance, le CRTC a expressément invité les parties à fournir des observations sur les questions suivantes : devrait-il y avoir un délai maximum pour effectuer les travaux de préparation? les occupants d'un poteau de télécommunication devraient-ils tous être responsables des coûts liés à l'entretien nécessaire et aux travaux de réparation? devrait-il y avoir une limite dans la durée pendant laquelle un propriétaire de poteau peut réserver une capacité de réserve sur un poteau? le CRTC pourrait-il et devrait-il prendre des mesures dans les limites de sa compétence pour améliorer l'accès aux poteaux appartenant à une entreprise de services publics? Nous avons apporté des améliorations à nos procédures d'accès aux poteaux et avons demandé l'autorisation du CRTC pour implanter un processus de réalisation des travaux de préparation d'un coup, avec essai préalable au Québec. Cette procédure pourrait entraîner d'autres modifications de notre processus réglementaire actuel concernant l'accès aux poteaux. Pour le moment, les répercussions que la procédure pourrait avoir sur nos activités et nos résultats financiers sont incertaines.

2.8 Code national visant la protection des consommateurs de services sans fil

Le 3 juin 2013, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, qui établit le Code sur les services sans fil. Le Code sur les services sans fil vise tous les services sans fil fournis aux particuliers et aux petites entreprises (par exemple, les entreprises qui dépensent en moyenne moins de 2 500 \$ par mois pour des services de télécommunications) dans toutes les provinces et tous les territoires.

Le Code sur les services sans fil régit certains aspects de la prestation des services sans fil. Plus particulièrement, le Code sur les services sans fil interdit aux fournisseurs de services sans fil d'imputer des frais de résiliation anticipée si un client annule ses services 24 mois après la signature de son contrat et exige des fournisseurs qu'ils récupèrent les subventions au titre des

combinés dans un délai de deux ans ou moins. Ces exigences ont, dans les faits, complètement fait disparaître du marché les contrats d'une durée de plus de deux ans.

Le 15 juin 2017, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200 qui apporte des modifications ciblées au Code sur les services sans fil, avec prise d'effet le 1^{er} décembre 2017, et clarifie les règles existantes. Les révisions apportées au Code sur les services sans fil portent, entre autres, sur l'interdiction aux fournisseurs de services de vendre des appareils verrouillés, l'augmentation des limites d'utilisation prévues pour les services vocaux, de messagerie texte et de données pendant la période d'essai des services de 15 jours que le vendeur doit obligatoirement accorder au client lors de l'achat d'un appareil et l'établissement de mesures de contrôle additionnelles liées aux frais de dépassement de données ou d'itinérance.

2.9 Règles canadiennes relatives à la propriété étrangère des entreprises de télécommunications

En vertu de la *Loi sur les télécommunications*, aucune restriction à l'investissement étranger ne s'applique aux entreprises de télécommunications qui détiennent une proportion inférieure à 10 % des parts de l'ensemble du marché canadien des télécommunications, selon le chiffre d'affaires annuel. Cependant, le gouvernement peut toujours refuser l'investissement étranger dans les entreprises de télécommunications en vertu de la *Loi sur Investissement Canada*. L'absence de restrictions relatives à la propriété étrangère applicables à ces entreprises de télécommunications de petite taille ou nouvellement venues pourrait donner lieu à la présence sur le marché canadien d'un nombre plus élevé d'entreprises étrangères, y compris par la voie de l'acquisition de licences de spectre ou d'entreprises de télécommunications canadiennes.

3. Loi sur la radiodiffusion

La *Loi sur la radiodiffusion* présente les grands objectifs de la politique canadienne de radiodiffusion et confie au CRTC la réglementation et la surveillance du système de radiodiffusion. Les objectifs clés de la *Loi sur la radiodiffusion* consistent à sauvegarder et à renforcer la structure culturelle, politique, sociale et économique du Canada et à favoriser l'épanouissement de l'expression canadienne.

Pour exercer la plupart des activités de radiodiffusion, il faut obtenir une licence de programmation ou de distribution de radiodiffusion du CRTC. Le CRTC peut soustraire des entreprises de radiodiffusion à certaines exigences réglementaires et d'octroi de licences s'il est d'avis que le non-respect de ces exigences n'aura pas d'incidence significative sur la mise en œuvre de la politique canadienne de radiodiffusion. Pour qu'une société puisse obtenir une licence de radiodiffusion ou de distribution de radiodiffusion, elle doit également satisfaire aux exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens. De plus, le transfert de la propriété effective d'un titulaire d'une licence de radiodiffusion doit être approuvé au préalable par le CRTC.

Nos activités de distribution de services de télé et nos activités de télédiffusion et de radiodiffusion sont assujetties aux exigences de la *Loi sur la radiodiffusion*, aux politiques et décisions du CRTC et à leurs licences de radiodiffusion respectives. Les changements de la *Loi sur la radiodiffusion*, les modifications qui sont apportées aux règlements et l'adoption de nouveaux règlements ou la modification des licences pourraient avoir une incidence défavorable sur notre position concurrentielle ou sur les coûts que nous devons engager pour fournir nos services.

3.1 Code des fournisseurs de services de télévision

Le 7 janvier 2016, le CRTC a publié la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1 qui introduit le Code des fournisseurs de services de télévision (Code des services de télé). Le Code des services de télé est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2017 et exige que tous les fournisseurs de services de télé réglementés ainsi que les fournisseurs de services de télé exemptés affiliés à un fournisseur de services réglementé respectent certaines règles concernant les ententes conclues avec les consommateurs pour des services de télé. Le Code des services de télé ne s'applique pas aux autres fournisseurs exemptés, par exemple les fournisseurs de contenu par contournement qui ne sont pas affiliés avec un fournisseur de services réglementé.

En particulier, le Code des services de télé impose des exigences relatives à la clarté des offres, au contenu des contrats, aux périodes d'essai pour les personnes handicapées, à la modification des choix de programmation par les consommateurs et au moment du débranchement des services, entre autres.

Dans le cadre de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, le CRTC a également élargi le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications, maintenant la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST), afin d'inclure l'administration du Code des services de télé et de permettre au CPRST de recevoir les plaintes des consommateurs relatives aux services de télé.

4. Loi sur la radiocommunication

ISDE réglemente l'utilisation du spectre radio en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* en vue d'assurer le développement et l'exploitation efficaces des radiocommunications au Canada. Les entreprises qui souhaitent exploiter un réseau sans fil au Canada doivent être titulaires d'une licence de spectre. Conformément au *Règlement sur la radiocommunication*, les entreprises admissibles à des licences radio, comme Bell Canada et Bell Mobilité, doivent se soumettre aux mêmes exigences sur la propriété que celles qui s'appliquent aux sociétés en vertu de la *Loi sur les télécommunications*.

4.1 Décision et consultation d'ISDE concernant le spectre dans la bande de 3 500 MHz et d'autres spectres

Le 5 juin 2019, ISDE a publié le document *Décision sur l'examen de la bande de 3 500 MHz pour permettre une utilisation flexible et décisions préliminaires sur les changements à apporter à la bande de 3 800 MHz*. ISDE a décidé de permettre une utilisation flexible (soit la permission d'utiliser le spectre tant pour les services fixes que les services mobiles) dans la bande de 3 450 à 3 650 mégahertz (MHz). ISDE pourra ainsi délivrer des licences d'utilisation flexible dans cette gamme de fréquences. ISDE exigera que les titulaires actuels restituent une partie de leurs licences actuelles en contrepartie d'une licence d'utilisation flexible à la suite de l'enchère. Les titulaires actuels qui détiennent des licences d'utilisation fixe pour 75 MHz ou plus de spectre dans une zone donnée pourront présenter une demande pour une nouvelle licence d'utilisation flexible du spectre de 60 MHz dans cette zone; ceux qui détiennent 50 MHz de spectre pourront présenter une demande pour 50 MHz; et tous les autres titulaires de licences pourront présenter une demande pour 20 MHz. Les titulaires actuels pourront poursuivre leurs activités si cela n'entrave pas le déploiement des systèmes des nouveaux titulaires de licences. S'ils sont tenus d'effectuer

la transition, les titulaires bénéficieront d'une période de protection de six mois à trois ans, selon la taille du centre de population dans leur zone de service. Comme il est expliqué à la rubrique C. III.4.3 *Consultation d'ISDE concernant le spectre dans la bande de 3 800 MHz ci-dessous*, ISDE a lancé une consultation pour déterminer la quantité de spectre qui serait attribuée pour l'utilisation flexible dans la bande de 3 700 à 4 200 MHz. Il est impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence éventuelle des résultats de cette décision et des futurs processus connexes sur nos activités et nos résultats financiers.

4.2 Vente aux enchères de spectre dans la bande de 3 500 MHz

Le 5 mars 2020, ISDE a publié son Cadre politique et de délivrance de licences concernant le spectre de la bande de 3 500 MHz qui régira les enchères relatives aux licences de spectre de la bande de 3 500 MHz. ISDE réservera 50 MHz du spectre pour les fournisseurs de services régionaux dans toutes les régions où au moins 50 MHz sont disponibles pour la vente aux enchères, ou la totalité du spectre disponible dans les régions où se trouvent de grandes agglomérations et où moins de 50 MHz sont disponibles. Les licences mises aux enchères auront une période de validité de 20 ans et les licences réservées ne pourront pas être transférées aux entités non admissibles à ces mêmes licences pendant les cinq à sept premières années de la période de validité de la licence. En outre, les titulaires de licences devront atteindre des cibles générales de couverture dans chaque zone de licence qui s'appliqueront à la 5^e, 10^e et 20^e année à compter de la date de délivrance de la licence. Les titulaires de licences qui exploitent des réseaux LTE seront assujettis à des exigences additionnelles en matière de déploiement, en fonction de la couverture de leur réseau LTE. Bien que l'adoption des dispositions portant sur les licences réservées limite la quantité de spectre pour laquelle Bell Mobilité peut faire des soumissions, ISDE n'appliquera pas de plafond de spectre aux licences. Les soumissions dans le cadre des enchères devaient initialement commencer le 15 décembre 2020, mais cette date a été reportée au 15 juin 2021.

4.3 Consultation d'ISDE concernant le spectre dans la bande de 3 800 MHz

Le 27 août 2020, ISDE a lancé une Consultation sur le cadre technique et politique concernant le spectre de la bande de 3 650 à 4 200 MHz et modifications à l'attribution des fréquences de la bande de 3 500 à 3 650 MHz. Dans le cadre de cette consultation, ISDE lance un appel à commentaires concernant la manière d'instaurer des services fondés sur une utilisation flexible (services fixes et mobiles) dans la bande de fréquences de 3 650 à 4 200 MHz (appelée la bande de 3 800 MHz) et sur la quantité de spectre à rendre disponible. ISDE propose de libérer la bande de fréquences de 3 700 à 4 000 MHz des services par satellites fixes (à quelques exceptions près) d'ici décembre 2023 afin d'accueillir les services fondés sur une utilisation flexible. ISDE propose aussi de déplacer les services à large bande sans fil, de la bande de 3 650 à 3 700 MHz vers celle de 3 900 à 3 980 MHz. De plus, ISDE sollicite des commentaires sur la proposition par Telesat Canada d'attribuer des licences de service d'utilisation flexible dans la bande de 3 700 à 3 900 MHz par l'entremise d'une vente privée sur le marché secondaire et de libérer le spectre dans la bande de 3 900 à 4 100 MHz pour la rendre disponible aux fins des services d'utilisation flexible par le truchement d'une future mise aux enchères d'ISDE. Il est impossible de déterminer clairement

l'incidence que pourraient avoir les résultats de cette consultation et les futures procédures connexes sur nos activités et nos résultats financiers.

4.4 Décision sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui des technologies de la 5G

Le 5 juin 2019, ISDE a publié sa Décision sur la libération du spectre des ondes millimétriques à l'appui des technologies de la 5G. Dans cette décision, ISDE a annoncé la transition du spectre dans les bandes de 26 gigahertz (GHz), de 28 GHz et de 37 à 40 GHz de l'utilisation par satellite à l'utilisation flexible (c.-à-d., utilisation mobile ou fixe). ISDE permettra une utilisation exempte de licence dans la bande de 64 à 71 GHz en régime de non-brouillage et de non-protection. ISDE a indiqué que les détails et les règles spécifiques seraient précisés dans le cadre d'une ou de plusieurs futures consultations. Il est impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence éventuelle des résultats de cette décision et des futurs processus connexes sur nos activités et nos résultats financiers.

5. Loi sur Bell Canada

Entre autres choses, la *Loi sur Bell Canada* restreint la façon dont les actions avec droit de vote de Bell Canada et les installations de Bell Canada peuvent être vendues ou transférées. Plus particulièrement, aux termes de la *Loi sur Bell Canada*, le CRTC doit approuver toute vente ou autre cession d'actions avec droit de vote de Bell Canada détenues par BCE, à moins que, par suite de cette vente ou cession, BCE ne continue de détenir au moins 80 % de la totalité des actions avec droit de vote de Bell Canada émises et en circulation. Sauf dans le cours normal des affaires, la vente ou toute autre cession d'installations faisant partie intégrante des activités de télécommunications de Bell Canada doit également être approuvée par le CRTC.

6. Autres

6.1 Examen de la Loi sur le droit d'auteur

Le 13 décembre 2017, le gouvernement fédéral a adopté une motion au Parlement afin de commencer officiellement un examen de la *Loi sur le droit d'auteur*. Cet examen est imposé par la *Loi sur le droit d'auteur* qui exige que son contenu fasse l'objet d'un examen quinquennal. Le comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie, en collaboration avec le comité permanent du patrimoine canadien, a dirigé le processus, qui a commencé en février 2018. Le comité permanent du patrimoine canadien a publié son rapport le 15 mai 2019 et le comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie a publié le sien le 3 juin 2019. Chaque comité a fait une série de recommandations à l'égard des droits des titulaires et utilisateurs canadiens d'un droit d'auteur et de l'efficacité de la législation canadienne en matière de droit d'auteur. Pour l'instant, il est impossible de savoir si ces rapports donneront lieu à des modifications de la *Loi sur le droit d'auteur* ni quelle sera l'incidence de toute modification éventuelle sur nos activités et nos résultats financiers.

6.2 Examen du cadre réglementaire du CRTC s'appliquant à Norouestel

Le 2 novembre 2020, le CRTC a lancé une instance visant à examiner le cadre réglementaire s'appliquant à Norouestel et l'état des services de télécommunications dans le Nord canadien. Cette instance pourrait se solder par des modifications du cadre réglementaire qui s'applique actuellement à Norouestel, notamment en ce qui a trait à des questions comme les tarifs, l'accès de gros et les subventions. Des modifications du cadre réglementaire actuel pourraient se traduire par de nouvelles subventions et une marge de manœuvre tarifaire accrue pour Norouestel, ce qui favoriserait les investissements, ou elles pourraient donner lieu à des limitations tarifaires ou à d'autres obligations concernant l'accès de gros, ce qui pourrait dissuader les investissements dans le Nord. Pour l'heure, il est impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence, le cas échéant, des résultats de cette instance sur nos activités et nos résultats financiers.

6.3 Projet de loi C-11 : Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique

Le 17 novembre 2020, le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a déposé le projet de loi C-11 intitulé *Loi de 2020 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique*. S'il est adopté, le projet de loi mettra en place une nouvelle loi sur la vie privée destinée au secteur privé au Canada, la *Loi sur la protection de la vie privée des consommateurs* (la « LPVPC »), et un nouveau Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données. Les changements proposés au régime de protection de la vie privée en vigueur au Canada portent sur de nouveaux droits à la portabilité des données et un nouveau droit privé d'action pour les particuliers. La LPVPC prévoit de nouveaux outils d'application rigoureux qui donneront au Tribunal de la protection des renseignements personnels et des données nouvellement constitué le pouvoir d'imposer, sur recommandation du commissaire à la vie privée du Canada, des sanctions administratives pécuniaires pouvant aller jusqu'à 10 millions \$ ou 3 % du revenu global, si ce montant est plus élevé, et, dans certains cas de manquements plus sévères, jusqu'à 25 millions \$ ou 5 % du revenu global, si ce montant est plus élevé. La date d'entrée en vigueur n'a pas encore été annoncée, mais les déclarations publiques du ministre indiquent que la nouvelle loi devrait entrer en vigueur en 2022.

IV. AUTRES PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE

Les rubriques suivantes décrivent les autres principaux risques d'entreprise qui pourraient également avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation, en plus de ceux mentionnés précédemment dans le présent document à la rubrique C. I, *Principaux risques d'entreprise consolidés*, à la rubrique C. II, *Principaux risques d'entreprise sectoriels*, et à la rubrique C. III, *Risques liés à notre cadre réglementaire*.

1. Transformation des technologies / de l'infrastructure
2. Expérience client
3. Performance opérationnelle
4. Personnel
5. Dépendance aux tiers fournisseurs
6. Gestion financière
7. Litiges et obligations juridiques
8. Préoccupations liées à l'environnement et à la santé

1. Transformation des technologies / de l'infrastructure

Notre incapacité à transformer nos activités en vue de créer les conditions propices à une expérience véritablement centrée sur le client à tous les points d'interaction dans le contexte d'une gamme de produits et de services de premier plan en constante évolution, tout en aplanissant notre structure de coûts, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

La mondialisation, la concurrence accrue et les progrès technologiques modifient les attentes des clients et exigent de s'adapter rapidement aux demandes du marché, d'améliorer l'expérience de l'utilisateur et d'offrir un service économique. La satisfaction de ces attentes nécessite le déploiement de nouvelles technologies pour les services et les produits qui respectent la neutralité du réseau et dont l'environnement de développement est davantage coopératif et intégré. La disponibilité de réseaux et de technologies logicielles améliorés procure en outre la base nécessaire pour offrir des connexions supérieures et plus rapides, efficacité de connexion qui s'est traduite par une croissance considérable du nombre d'applications IdO. Le changement peut être ardu et présenter des obstacles imprévus, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite des projets, une transition rendue encore plus difficile par la complexité découlant de nos nombreux produits jumelée à la complexité de l'infrastructure de nos réseaux et de nos TI. Notre incapacité à évaluer correctement les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies ou à investir et à évoluer dans la bonne direction dans un contexte où les modèles d'affaires changent, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

En particulier, les activités liées à l'évolution de nos réseaux et de nos TI visent à utiliser de nouvelles technologies ainsi que des technologies en évolution et en développement, comme la virtualisation des fonctions réseau, la mise en réseau SDN (pour Software-Defined Networking), les technologies infonuagiques, les logiciels libres, l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique. Elles visent également à transformer nos réseaux et nos systèmes au moyen du regroupement, de la virtualisation et de l'automatisation en vue d'atteindre nos objectifs qui sont d'offrir nos services et d'exercer nos activités d'une manière plus agile, ainsi que de fournir des fonctions omnicanaux à nos clients, d'assurer la meilleure qualité et expérience client qui soit et de développer une nouvelle infrastructure réseau permettant une structure de coûts concurrentielle et une croissance rapide de la capacité. Les activités liées à une telle évolution exigent un changement de nature opérationnelle et culturelle. L'harmonisation de la technologie, du développement de produits et des activités est de plus en plus importante pour s'assurer d'obtenir les avantages voulus d'une substitution ainsi que pour optimiser l'affectation des ressources. Notre incapacité à transformer assez rapidement nos activités en vue de créer les conditions propices à une expérience véritablement centrée sur le client à tous les points d'interaction dans le contexte d'une gamme de produits et de services de premier plan en constante évolution, tout en aplanissant notre structure de coûts, pourrait limiter notre capacité à rivaliser avec la concurrence sur le plan des zones de couverture, de l'expérience en matière de service et de la structure de coûts et avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

Si nous n'arrivons pas à réaliser ce projet conformément à nos calendriers de déploiement tout en maintenant la disponibilité et la performance des réseaux pendant le processus de migration, nous pourrions perdre des clients en raison de la piètre performance du service, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à atteindre nos objectifs opérationnels et

financiers. Notre incapacité à optimiser les infrastructures, les processus et les technologies adaptables afin de nous ajuster rapidement et efficacement aux habitudes et aux comportements en mutation de nos clients et à tirer parti des services IP dans toutes les facettes de nos réseaux et de notre portefeuille de produits et services pourrait empêcher la mise en œuvre d'une approche entièrement centrée sur le client, ce qui limiterait ou éliminerait l'aspect pratique d'une fonction libre-service complète, l'approvisionnement en temps réel, les économies de coûts et la flexibilité en matière de livraison et de consommation, et aurait une incidence défavorable sur nos activités et sur le plan financier.

Parallèlement à notre orientation sur l'investissement dans les technologies de prochaine génération, des décisions défavorables liées à la réglementation pourraient avoir une incidence sur la nature de nos décisions en matière d'investissement, leur importance, ainsi que sur l'emplacement et le moment choisis. D'ailleurs, la diminution par le CRTC des tarifs des services de gros obligatoires à l'égard des installations utilisant la technologie FTTN ou FTTP, l'élargissement possible de l'accès obligatoire à nos réseaux ou l'imposition d'obligations pour les services de gros sur les réseaux sans fil dissuade les fournisseurs d'infrastructure numérique dotés d'installations d'investir dans des réseaux sur fil et sans fil de prochaine génération. Notre incapacité à continuer d'investir dans des fonctions de prochaine génération de manière rigoureuse et stratégique pourrait limiter notre capacité à faire concurrence, à générer les activités souhaitées et à atteindre les résultats financiers voulus.

D'autres exemples de risques qui pourraient avoir une incidence sur la réalisation de notre transformation souhaitée des technologies / de l'infrastructure comprennent les suivants :

- La pandémie de COVID-19 pourrait donner lieu à des coûts supplémentaires, des retards, la non-disponibilité du matériel et des matières premières ou l'incapacité d'accéder aux locaux des clients, ainsi qu'à la non-disponibilité des employés ou de ceux des fournisseurs ou entrepreneurs, que ce soit pour cause de mesures gouvernementales, de maladie, de quarantaines, d'absentéisme, d'initiatives de réduction des effectifs ou d'autres restrictions, facteurs qui pourraient tous entraver notre capacité d'assurer l'expansion de nos réseaux ou d'amorcer, de poursuivre ou d'achever les projets de déploiement de réseaux planifiés ou d'autres projets planifiés.
- Nous devons, à l'instar des autres entreprises de télécommunications sur lesquelles repose la prestation de nos services, être en mesure d'acheter en temps opportun et à un coût raisonnable, de l'équipement et des services liés aux réseaux de grande qualité auprès de tiers fournisseurs (se reporter à la rubrique C. IV.5., *Dépendance aux tiers fournisseurs* ci-dessous, pour obtenir des renseignements supplémentaires).
- La construction et le déploiement de réseaux sur les propriétés municipales ou privées requièrent l'obtention de consentements municipaux ou des propriétaires, respectivement, pour l'installation de l'équipement de réseau, ce qui pourrait faire augmenter le coût et retarder le déploiement des technologies FTTP, WTTP et sans fil.
- La canalisation sous-optimale des capitaux dans la construction des réseaux, la mise à niveau de l'infrastructure et des processus ainsi que l'amélioration du service à la clientèle pourraient contrecarrer les efforts que nous déployons pour faire face à la concurrence.

- Le déploiement du service s'appuyant sur la technologie WTTP et des services mobiles 5G pourrait subir l'incidence de divers facteurs, y compris des facteurs environnementaux ayant des répercussions sur la couverture et les coûts.
- La plus forte demande pour une vitesse et une capacité Internet accrues, qui s'ajoute aux politiques et aux initiatives gouvernementales, crée des tensions en ce qui a trait à l'emplacement géographique et au rythme privilégiés pour le déploiement des réseaux FTTP et WTTP.
- La dépendance accrue aux applications pour la diffusion du contenu, les ventes, la participation des clients et l'expérience en matière de service créent le besoin d'utiliser des ressources nouvelles et plus rares (trouvées à l'interne ou à l'externe) qui pourraient ne pas être disponibles ainsi que le besoin d'intégrer les processus opérationnels connexes dans les activités en cours.
- Les nouveaux produits, services ou applications pourraient faire diminuer la demande de nos gammes de services actuelles les plus rentables ou occasionner un recul de leurs prix, entraînant ainsi la diminution de la durée d'utilité des technologies existantes et, par le fait même, l'augmentation de la dotation aux amortissements.
- Au fur et à mesure que les habitudes de consommation de contenu évoluent et que le nombre d'options de visionnement augmente, notre capacité à développer d'autres moyens de transmission afin d'être compétitifs dans les nouveaux marchés et d'augmenter l'engagement des clients et les sources de produits des activités ordinaires pourrait être compromise par l'investissement considérable nécessaire au développement de logiciels et aux réseaux.
- La gestion efficace de l'élaboration et de la mise en œuvre en temps opportun de solutions pertinentes permettant de suivre le rythme de l'adoption de l'IdO dans les secteurs de la vente au détail, des entreprises et des organismes gouvernementaux pourrait être difficile.
- Nous devons être en mesure de tirer profit des nouvelles occasions afin d'atteindre nos objectifs commerciaux, comme celles créées par les mégadonnées, qui poseront de nombreux défis, comme l'évolution de la perception des clients et les modifications de nature juridique et réglementaire. Si nous n'arrivons pas à devenir un chef de file dans ce domaine, en acquérant les compétences connexes liées aux ventes, aux services et à l'exploitation qui respectent les valeurs sociales ainsi que les exigences prévues par la loi et la réglementation, nous pourrions rater d'importantes occasions de faire croître nos activités à l'aide de l'information commerciale améliorée et d'un modèle de service à la clientèle plus proactif.

2. Expérience client

Il est important de créer une expérience client positive dans tous les aspects de notre engagement envers la clientèle afin d'éviter la détérioration de la marque et d'autres incidences défavorables sur nos activités et notre performance financière.

Alors que les attentes des clients en ce qui concerne le service et la valeur obtenus continuent d'évoluer, notre incapacité à devancer ces attentes et à créer une expérience de service plus remarquable et constante reposant sur une proposition de valeur raisonnable pourrait empêcher

nos produits et services de se distinguer et nuire à la fidélité de notre clientèle. L'efficacité du service à la clientèle dépend de notre capacité à offrir des solutions simples dont la qualité est constante et élevée aux clients dans les meilleurs délais et selon des modalités convenues mutuellement. Cependant, la complexité de nos activités découlant des multiples plateformes technologiques, systèmes de facturation, canaux de vente et bases de données de commercialisation, ainsi que d'une myriade de forfaits, d'offres promotionnelles et de gammes de produits, dans le contexte d'une imposante clientèle et d'un grand nombre d'employés qui doivent continuellement être formés, suivis et remplacés, peut réduire notre capacité à réagir rapidement aux changements dans le marché et à diminuer les coûts et pourrait créer de la confusion pour le client ou entraîner des erreurs de facturation, des erreurs liées aux services ou autres, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur la satisfaction des clients, leur acquisition et leur fidélisation. Ces difficultés peuvent devenir plus importantes au fur et à mesure que les services se complexifient. L'attention médiatique sur les plaintes des clients pourrait également détériorer notre marque et notre réputation et avoir une incidence défavorable sur l'acquisition d'abonnés et la fidélisation de la clientèle.

Étant donné la multiplication des services de connectivité, des applications et des appareils, les clients sont habitués de mener leurs activités au moment, de la façon et à l'endroit de leur choix par l'intermédiaire de sites Web, d'options libre-service, du clavardage, de centres d'appels, de Facebook, de Twitter et d'autres médias sociaux. Ces demandes des clients se sont intensifiées dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et, même si nous avons lancé de nouveaux services et de nouveaux outils, dont des solutions autogérées visant à accélérer l'évolution de l'expérience client, nous ne pouvons prévoir si ces services et outils seront suffisants pour répondre aux attentes de clients. L'intensification des transactions en ligne pendant la pandémie de COVID-19 dans le contexte des fermetures et d'une fréquentation réduite des magasins a entravé notre capacité de tirer parti de notre vaste réseau de détail pour augmenter le nombre d'abonnés et vendre nos produits et nos services, et cette situation pourrait se poursuivre pour la durée de la pandémie de COVID-19 et par la suite, et même s'aggraver si les fermetures temporaires de nos points de vente au détail étaient maintenues. Notre incapacité à développer de véritables fonctions omnicanaux et à améliorer les outils en libre-service pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats financiers, notre réputation et la valeur de notre marque.

Dans le contexte d'une dynamique concurrentielle en pleine évolution, il est de plus en plus important d'avoir une compréhension globale de la relation client dans l'environnement multi-produits et d'offrir une expérience caractérisée par sa simplicité et sa fluidité, à un juste prix. Notre incapacité à améliorer l'expérience client par le truchement de la numérisation et d'un service uniforme et rapide proposant des solutions sur demande clés en main, avant et après les opérations de vente, en recourant à de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique, tout en continuant de faire évoluer nos réseaux, pourrait également avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats financiers, notre réputation et la valeur de notre marque.

3. Performance opérationnelle

3.1 Nos actifs liés aux réseaux, aux systèmes de TI et aux centres de données servent d'assises à une offre de services dont la qualité est constante et élevée, ce qui est essentiel pour répondre aux attentes en matière de service.

Notre capacité à fournir de façon constante des services sans fil, sur fil et de médias aux clients dans un contexte d'exploitation complexe et en constante évolution est essentielle à la réussite continue de nos activités. En effet, la demande d'une capacité de réseau nécessaire pour alimenter les applications de télé et d'autres offres de contenu et applications qui exigent beaucoup de bande passante sur nos réseaux sur fil et sans fil augmente à des rythmes sans précédent. Des pressions inattendues sur la capacité de nos réseaux pourraient avoir une incidence défavorable sur leur performance et notre capacité à fournir des services. Des problèmes liés à la disponibilité des réseaux, à la vitesse, à la constance du service et à la gestion du trafic de nos réseaux récents ou plus anciens pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre performance financière. En outre, comme nous nous orientons vers des technologies plus récentes, y compris la mise en réseau SDN et les services en nuage, nous devons envisager la possibilité d'une certaine instabilité transitoire.

Les mesures de confinement et de télétravail mises en œuvre par les gouvernements et les entreprises pendant la pandémie de COVID-19 ont eu une incidence sur la nature de l'utilisation par nos clients de nos réseaux, de nos produits et de nos services. Cette situation a exercé une pression sans précédent sur la capacité dans certaines zones de nos réseaux sans fil, sur fil et de diffusion. Même si, grâce aux différentes mesures que nous avons prises dans le but d'assurer la continuité des services essentiels, nos réseaux ont, en général, bien supporté cette utilisation plus intensive, rien ne garantit que cela continuera d'être le cas. Les bureaux à domicile peuvent se trouver n'importe où au pays et la performance et la fiabilité du réseau peuvent varier selon l'emplacement. Des pannes et des ralentissements de réseau pourraient entacher notre marque et notre réputation et avoir une incidence défavorable sur l'acquisition d'abonnés et la fidélisation de la clientèle, de même que sur nos résultats financiers. Nous pourrions aussi devoir engager des dépenses d'investissement importantes afin de fournir une capacité supplémentaire et de réduire la congestion sur nos réseaux pendant la pandémie de COVID-19 et par la suite.

De plus, nous utilisons actuellement de nombreux systèmes de soutien des opérations ainsi que des applications internes et des applications fournies par des tiers qui sont interreliés pour l'approvisionnement, le réseautage, la distribution, la gestion de la diffusion, la facturation et la comptabilité, ce qui pourrait limiter notre efficacité opérationnelle. Si nous ne parvenons pas à mettre en œuvre, à maintenir ou à gérer des systèmes de TI très performants qui sont soutenus par un cadre de gouvernance et opérationnel efficace, la performance pourrait être inconstante et les clients pourraient être insatisfaits, ce qui pourrait éventuellement faire augmenter le taux de désabonnement.

D'autres exemples de risques liés à la performance opérationnelle qui pourraient avoir une incidence sur notre réputation, nos activités et notre performance financière comprennent les suivants :

- La pandémie de COVID-19 pourrait donner lieu à des coûts supplémentaires, des retards, à la non-disponibilité du matériel et des matières premières ainsi qu'à la non-disponibilité des

employés ou de ceux des fournisseurs ou entrepreneurs, que ce soit pour cause de mesures gouvernementales, de maladie, de quarantaines, d'absentéisme, d'initiatives de réduction des effectifs ou d'autres restrictions, ce qui pourrait entraver notre capacité d'assurer le maintien ou la mise à niveau de nos réseaux en réaction à l'intensification substantielle de l'utilisation des réseaux attribuable aux mesures de confinement et de télétravail et d'offrir le niveau voulu de service à la clientèle.

- Les restructurations d'entreprises, les remplacements et les mises à niveau de systèmes, les refontes de processus, les réductions de personnel et l'intégration des entreprises acquises pourraient ne pas générer les avantages attendus, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités continues.
- Notre incapacité à réduire le nombre de nos nombreux systèmes de TI traditionnels et à améliorer de façon proactive la performance opérationnelle pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et sur nos résultats financiers.
- Le nombre d'interruptions de service ou de pannes pourrait être plus élevé en raison de l'obsolescence de l'infrastructure traditionnelle. Dans certains cas, le soutien du fournisseur n'est plus disponible ou le fournisseur de l'équipement traditionnel a cessé ses activités.
- Il pourrait manquer de ressources compétentes et rentables pour effectuer la gestion du cycle de vie et exécuter les mises à niveau nécessaires pour maintenir les réseaux et les systèmes informatiques traditionnels dans un état fonctionnel.

3.2 La continuité de nos activités et de nos affaires dépend de notre capacité à protéger, à tester, à maintenir, à remplacer et à mettre à niveau nos réseaux, nos systèmes de TI, notre équipement et nos autres installations.

La bonne marche de nos activités, la performance de notre service, notre réputation et la continuité de nos activités dépendent de notre capacité, de celle de nos fournisseurs de produits et de services ainsi que de celle d'autres entreprises de télécommunications sur lesquelles repose la prestation de nos services, à protéger les réseaux et systèmes de TI, ainsi que les autres infrastructures et installations contre les incidents comme les atteintes à la sécurité de l'information, l'accès ou l'entrée non autorisés, les incendies, les catastrophes naturelles (y compris, sans s'y limiter, les séismes et les phénomènes météorologiques violents tels que les tempêtes de pluie verglaçante, de neige et de vent, les feux incontrôlés, les inondations, les canicules prolongées, les ouragans, les tornades et les tsunamis), les pannes de courant, les fuites d'air conditionné dans les bâtiments, les actes de guerre ou de terrorisme, le sabotage, le vandalisme, les actions de voisins et d'autres événements du même ordre. Comme il est expliqué plus en détail à la rubrique C IV.8.1, *Préoccupations liées à l'environnement et à la santé – Les changements climatiques et les autres préoccupations en matière d'environnement pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités* ci-dessous, les changements climatiques, notamment dans les zones particulièrement sensibles sur le plan environnemental, pourraient être responsables de la matérialisation des risques environnementaux mentionnés ci-dessus. L'établissement de stratégies d'adaptation et de protocoles de continuité des affaires afin d'assurer la constance du service en cas d'incidents perturbateurs est essentiel à la prestation d'un service efficace. Tout événement mentionné ci-dessus, de même que notre propre incapacité, ou celle d'autres entreprises de télécommunications sur lesquelles repose la prestation de nos services, à effectuer

les tests, la maintenance, les remplacements ou les mises à niveau prévus et appropriés de nos réseaux, de notre équipement et d'autres installations, ou des leurs, ce qui, entre autres, dépend de notre capacité, ou de la capacité de ces autres entreprises de télécommunications, à acheter de l'équipement et des services auprès de tiers fournisseurs, pourraient perturber nos activités (y compris les interruptions qui découlent des défaillances de nos réseaux, d'erreurs de facturation et des retards dans le service à la clientèle). Cela pourrait également nécessiter des ressources importantes et occasionner des coûts de restauration élevés, ce qui en retour pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre performance financière ou nuire à notre capacité à retenir nos abonnés ou à en attirer de nouveaux.

Par ailleurs, la pandémie de COVID-19 pourrait donner lieu à des coûts supplémentaires, à des retards ou à la non-disponibilité du matériel et des matières premières ainsi qu'à la non-disponibilité des employés ou de ceux des fournisseurs ou entrepreneurs, facteurs qui pourraient tous avoir une incidence sur nos activités et nos stratégies de continuité des activités.

3.3 Les satellites utilisés pour fournir notre service de télé par satellite sont exposés à d'importants risques opérationnels, ce qui pourrait avoir un effet défavorable sur nos activités et notre performance financière.

Conformément à une série d'ententes commerciales établies entre ExpressVu et Télésat Canada, nous détenons actuellement des satellites en vertu d'un contrat conclu avec Télésat Canada. Télésat Canada exploite ces satellites ou en dirige l'exploitation, lesquels utilisent des technologies très complexes et sont en activité dans un milieu inhospitalier, à savoir l'espace. Par conséquent, ils sont exposés à des risques opérationnels importants lorsqu'ils sont en orbite. Ces risques comprennent les défaillances de matériel en orbite, les défauts et d'autres problèmes, habituellement désignés sous le terme *défaillance*, qui pourraient réduire l'utilité commerciale d'un satellite utilisé pour fournir notre service de télé par satellite. Ces satellites peuvent aussi être endommagés par des actes de guerre ou de terrorisme, des tempêtes magnétiques, électrostatiques ou solaires, ou par des débris spatiaux ou des météorites. Toute perte, toute défaillance, tout défaut de fabrication, tout dommage ou toute destruction de ces satellites, de notre infrastructure de radiodiffusion terrestre ou des installations de poursuite, de télémétrie et de contrôle de Télésat Canada qui font fonctionner les satellites pourrait avoir des répercussions défavorables sur nos activités et notre performance financière et faire en sorte que des clients annulent leurs abonnements à notre service de télé par satellite.

4. Personnel

Nos employés et les entrepreneurs que nous engageons constituent des ressources clés, et l'étendue des risques est vaste et complexe. Ces risques doivent être gérés de façon efficace afin de favoriser une culture d'entreprise d'excellence et une performance exceptionnelle.

La bonne marche de nos affaires dépend des efforts, de l'engagement et de l'expertise de nos dirigeants, des employés autres que les dirigeants et des entrepreneurs que nous engageons, qui doivent être en mesure d'effectuer leur travail de façon efficace et sécuritaire compte tenu des tâches qu'ils exécutent et du contexte dans lequel ils travaillent. Notre incapacité à répondre à ces besoins de base pourrait avoir une incidence défavorable sur la culture de notre organisation, notre réputation, nos activités et nos résultats financiers, ainsi que sur notre capacité à attirer au sein de l'équipe des membres dont le rendement est élevé. La concurrence pour le recrutement

de personnes hautement compétentes est intense, ce qui rend essentielle l'élaboration d'une stratégie globale liée aux ressources humaines afin de demeurer efficace dans l'obtention des talents de même que dans le repérage et la rétention des candidats très performants pour assurer un vaste éventail de fonctions et de responsabilités. L'incapacité à former, à motiver, à rémunérer ou à bien répartir les employés au moyen d'initiatives qui nous permettent d'atteindre nos impératifs stratégiques ou à remplacer de façon efficiente les employés qui partent à la retraite pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à attirer et à retenir des gens de talent et à stimuler le rendement dans toute l'organisation. L'engagement favorable des membres de notre équipe représentés par des syndicats est conditionnel à la négociation de conventions collectives qui prévoient des conditions de travail concurrentielles et un service ininterrompu, ces deux éléments étant essentiels à la réalisation des objectifs liés à nos activités. De plus, si les compétences, la diversité et la taille de la main-d'œuvre ne répondent pas aux exigences opérationnelles des activités et ne favorisent pas une culture d'excellence, nous ne pourrions probablement pas maintenir notre performance.

La pandémie de COVID-19 a créé de nouveaux risques liés au personnel et amplifié ceux qui existaient déjà. Depuis le début de la pandémie, nous avons accordé la priorité à la santé et à la sécurité de notre équipe en mettant en place des procédures de désinfection et de sécurité rigoureuses et en fournissant à nos équipes de l'équipement de protection individuelle et d'autres outils, en accélérant la mise en œuvre d'arrangements de télétravail, en réaffectant les employés touchés à d'autres fonctions lorsque possible, en nous assurant que les employés touchés par les fermetures temporaires et les réductions des heures de travail reçoivent des subventions salariales, et en fournissant un accès amélioré aux services liés à la santé mentale au travail. Nous devons tout de même gérer des préoccupations de santé et de sécurité liées à la COVID-19 dans le cadre de nos activités quotidiennes, en plus de relever les défis liés aux arrangements de télétravail. Si les arrangements de télétravail devaient se prolonger encore, cela pourrait mettre à rude épreuve nos plans de continuité des activités, entraver notre capacité d'engager et de motiver les employés, nuire à notre capacité de mettre au point et de lancer de nouveaux produits et services et nous exposer à de nouveaux risques opérationnels ou exacerber notre exposition aux risques qui existent déjà, ce qui pourrait compromettre notre capacité à gérer nos activités. La fatigue sociale ou mentale qui pourrait découler de l'adaptation à des arrangements de télétravail prolongés pourrait compromettre davantage la productivité et l'équilibre travail-vie personnelle. De plus, des interruptions de travail et des pénuries de main-d'œuvre auraient aussi un effet néfaste sur notre capacité de vendre nos produits et services, d'installer de nouveaux services ou d'effectuer des réparations dans les locaux des clients. Une absence prolongée pour cause de maladie de nos hauts dirigeants pourrait nuire à la gestion de nos activités et à nos résultats financiers.

D'autres exemples de risques liés au personnel comprennent les suivants :

- La complexité accrue de nos activités sur les plans technologique et opérationnel et la demande élevée sur le marché pour des ressources qualifiées dans des zones stratégiques créent un contexte difficile pour l'embauche, la rétention ou le développement de ces ressources qualifiées.
- Notre incapacité à établir un plan de relève complet et efficace incluant la préparation des talents à l'interne et le repérage de candidats potentiels à l'externe, lorsqu'un tel plan est

pertinent pour les postes clés, s'il y a lieu, pourrait nuire à nos activités jusqu'à ce que des remplaçants qualifiés soient trouvés.

- Le renouvellement des conventions collectives pourrait entraîner une hausse des coûts de la main-d'œuvre et pourrait se révéler ardu dans le contexte d'une charge de travail décroissante attribuable à la transformation, au degré de maturité élevé de notre zone de couverture et à l'amélioration de l'efficacité. Au cours du processus de négociation, il pourrait y avoir des retards dans l'exécution des projets ainsi que des perturbations de travail, y compris des arrêts ou des ralentissements de travail, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur le service offert à nos clients et, ainsi, sur notre relation avec la clientèle et notre performance financière.
- Assurer la sécurité de nos employés qui travaillent dans différents environnements, dont des puits d'accès, des poteaux de téléphone, des tours cellulaires, des véhicules, des bureaux de nouvelles à l'étranger et des zones de guerre ou dans un contexte de pandémie, exige de la détermination, des processus efficaces et de la souplesse afin d'éviter les blessures, la maladie, les interruptions de service, les amendes et les répercussions sur notre réputation.
- Enfin, les réductions de personnel, les réductions de coûts continues ou les restructurations dont sont témoins les employés peuvent affecter leur moral et leur engagement, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

5. Dépendance aux tiers fournisseurs

Nous dépendons de tiers fournisseurs, d'impartiteurs et de consultants, dont certains nous sont essentiels, qui nous fournissent de façon ininterrompue les produits et services dont nous avons besoin pour exercer nos activités, mettre en œuvre de nouvelles technologies liées aux réseaux et autres, offrir de nouveaux produits et services, ainsi que respecter différentes obligations.

Nous dépendons d'importants tiers fournisseurs et impartiteurs, sur lesquels nous n'exerçons aucun contrôle opérationnel ou financier, qui nous offrent des produits et services dont certains sont essentiels à la bonne marche de nos activités. S'il y a des lacunes dans les processus de sélection, de gouvernance et de surveillance de nos fournisseurs conçus pour tâcher d'assurer la transparence en ce qui concerne le risque au moment de l'achat et tout au long de la relation, y compris lors des renégociations de contrat, il existe un risque que l'approvisionnement soit interrompu, ce qui pourrait avoir une incidence sur notre capacité à effectuer des ventes, à offrir du service à la clientèle et à atteindre nos objectifs liés aux activités et sur le plan financier. De plus, ces lacunes pourraient entraîner une gestion sous-optimale du répertoire de nos fournisseurs, l'augmentation des coûts et la perte d'occasions. Certains de nos tiers fournisseurs et impartiteurs sont situés à l'étranger, ce qui augmente le risque que l'approvisionnement soit interrompu en raison des risques liés à l'exercice d'activités dans des territoires étrangers où les lois, les contextes géopolitiques et les cultures sont différents, ainsi que l'exposition au risque de catastrophes naturelles locales.

Nous pourrions devoir choisir différents tiers fournisseurs d'équipements et d'autres produits et services, ainsi que différents impartiteurs, afin de respecter les politiques et les lignes directrices internes en constante évolution de la société ainsi que les exigences réglementaires. Si nous décidons de mettre fin à une relation avec un fournisseur ou un impartiteur existant, ou que nous

sommes tenus de le faire en raison d'une autorité gouvernementale ou pour une autre raison, le nombre de fournisseurs ou d'impartiteurs disponibles diminuerait, ce qui pourrait entraîner une hausse des coûts ainsi que des difficultés liées à la transition, au soutien, au service, à la qualité ou à la continuité des activités, retarder la mise en œuvre de nouvelles technologies liées aux réseaux et autres ainsi que l'offre de nouveaux produits et de services, et avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

En règle générale, l'externalisation des services entraîne un transfert du risque, et nous devons prendre les mesures appropriées pour nous assurer que l'approche des impartiteurs en ce qui a trait à la gestion du risque est conforme à nos propres normes, afin de préserver la continuité de l'approvisionnement et la force de la marque. En outre, au fur et à mesure que les modèles infonuagiques des fournisseurs continuent d'évoluer, nos pratiques en matière de gestion de l'approvisionnement et des fournisseurs doivent également continuer d'évoluer afin de nous permettre de gérer les risques connexes de façon appropriée.

Par ailleurs, certaines initiatives de la société sont fortement tributaires des services de consultation professionnels fournis par des tiers, et un manquement des tiers pourrait ne pas être décelé avant que les travaux ne soient terminés ou retardés. Les difficultés liées à la mise en œuvre de stratégies correctives en ce qui concerne les services de consultation professionnels fournis par des tiers qui ne sont pas effectués de façon appropriée ou dans un délai acceptable pourraient avoir une incidence défavorable sur notre capacité à respecter nos différentes obligations, y compris les exigences applicables sur le plan juridique et comptable.

D'autres exemples de risques liés à notre dépendance aux tiers fournisseurs comprennent les suivants :

- Nous comptons sur la mise en œuvre et l'exécution réussies des plans de poursuite des activités de nos fournisseurs de produits et services. Dans la mesure où ces plans ne permettraient pas d'atténuer les conséquences de la pandémie de COVID-19 et où nos fournisseurs subiraient des défaillances opérationnelles, cela pourrait entraîner des perturbations de la chaîne d'approvisionnement susceptibles d'avoir une incidence défavorable sur nos activités. Le risque de perturbations de la chaîne d'approvisionnement serait accru si le ralentissement de l'économie s'aggravait ou si nos fournisseurs éprouvaient des problèmes de liquidité. Des coûts supplémentaires, des retards ou la non-disponibilité de matériel, de matières premières et de produits ainsi que la non-disponibilité d'employés ou de ceux des fournisseurs ou entrepreneurs, que ce soit pour cause de mesures gouvernementales, de maladie, de quarantaines, d'absentéisme, d'initiatives de réduction des effectifs ou d'autres restrictions, pourraient nuire à nos activités.
- L'insolvabilité d'un ou de plusieurs de nos fournisseurs pourrait occasionner une interruption de l'approvisionnement et avoir une incidence défavorable sur nos activités, notamment sur notre capacité à effectuer des ventes ou à offrir du service à la clientèle, ainsi que sur nos résultats financiers.
- Les conséquences de la pandémie de COVID-19 pourraient nuire aux activités de nos centres d'appels et, par conséquent, à notre service à la clientèle. Nous avons formé certains de nos employés pour qu'ils effectuent des tâches de service à la clientèle, mais rien ne garantit que suffisamment d'employés ont été formés ni qu'ils sont en voie d'atteindre le même niveau de

connaissances ou d'efficacité que les employés de nos centres d'appels. En outre, en raison des restrictions liées à la COVID-19, les exploitants de bon nombre de nos centres d'appel ont dû inciter leurs employés à faire du télétravail. Nous comptons sur nos fournisseurs pour nous assurer que ces employés respectent les exigences en matière de sécurité dans le cadre de leur télétravail.

- La demande de produits et services offerts seulement par un nombre limité de fournisseurs, dont certains ayant une présence dominante dans le marché mondial, pourrait entraîner une diminution de la disponibilité, une hausse des coûts ou des retards dans la livraison de ces produits ou la prestation de ces services, car les fournisseurs pourraient choisir de favoriser des concurrents mondiaux de taille supérieure à la nôtre et qui, par conséquent, achèteraient un plus gros volume de produits et services. De plus, les problèmes de production de ces fournisseurs ou d'autres fournisseurs pourraient entraîner une diminution de la quantité des produits et services fournis, ou tout simplement empêcher qu'ils soient fournis. Toutes ces situations pourraient avoir une incidence défavorable sur notre capacité à respecter notre engagement envers les clients et à répondre à la demande.
- Les solutions infonuagiques pourraient accroître le risque lié à la sécurité et à la fuite de données si les protocoles de contrôle de la sécurité qui concernent nos fournisseurs sont contournés.
- Notre incapacité à faire preuve de rigueur dans l'administration des fournisseurs (surtout au moment de l'établissement du compte) pourrait ne pas permettre de voir certains risques financiers et opérationnels et compliquer la résolution des problèmes éventuels.
- Si des produits et services importants pour nos activités comportent des défauts de fabrication ou ne sont pas conformes aux normes et aux règlements gouvernementaux applicables, notamment les pratiques en matière de sécurité des produits, notre capacité à vendre les produits et à fournir les services en temps opportun pourrait être amoindrie. Nous travaillons avec nos fournisseurs afin de repérer les défauts importants des produits, y compris les incidents liés à la sécurité, et d'élaborer des stratégies correctives appropriées, lesquelles peuvent inclure le rappel des produits. Si un fournisseur ne participe pas activement à un rappel de ses produits, et/ou que la principale responsabilité financière ne lui incombe pas, notre capacité à effectuer le programme de rappel à un coût raisonnable et /ou dans des délais acceptables pourrait être amoindrie. Les situations susmentionnées pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.
- Les produits (y compris les logiciels) et les services qui nous sont fournis pourraient présenter des problèmes de sécurité, y compris, sans s'y limiter, des problèmes de sécurité latents qui ne seraient pas apparents lors d'une inspection. Si un problème de sécurité ne peut être corrigé par nous ou par un fournisseur dans un délai acceptable, il pourrait y avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats financiers et notre réputation.
- Nous nous appuyons à l'occasion sur d'autres entreprises de télécommunications pour la prestation de nos services. Si ces entreprises de télécommunications ne réussissent pas à déployer de nouveaux réseaux ou à mettre à niveau leurs réseaux existants, ou encore si leurs réseaux devaient subir des défaillances opérationnelles ou des interruptions de service, de tels problèmes pourraient avoir une incidence défavorable sur notre capacité à fournir des

services qui reposent sur l'utilisation de réseaux de ces entreprises; par conséquent, ils pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats financiers et notre réputation.

- BCE dépend de centres d'appels et de services de soutien technique fournis par des fournisseurs externes et des impartiteurs, dont certains sont situés à l'étranger. Ces fournisseurs ont accès aux renseignements sur les clients et à l'information interne de BCE nécessaires à la prestation de leurs services de soutien. La gestion inappropriée des questions liées à l'accès aux renseignements et à la prestation de services pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre réputation, la qualité des services offerts aux clients et la vitesse à laquelle ils sont fournis, et notre capacité à résoudre les problèmes techniques.

6. Gestion financière

6.1 Si nous ne réussissons pas à mobiliser le capital nécessaire ou à générer des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation suffisants, nous devons peut-être réduire nos dépenses d'investissement ou nos investissements dans de nouvelles activités, ou encore tenter de mobiliser du capital en cédant des actifs.

Notre capacité à répondre à nos besoins de liquidités, à financer nos dépenses d'investissement et à soutenir la croissance planifiée dépend de l'accès à des sources de capital adéquates et de notre capacité à générer des flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation, laquelle est touchée par différents risques, dont les risques décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

L'obtention de financement dépend de notre capacité à accéder au marché public des actions et des titres d'emprunt, au marché monétaire et au marché du crédit bancaire. Notre capacité à accéder à ces marchés et le coût et l'ampleur du financement disponible dépendent en grande partie des conditions actuelles des marchés, des perspectives pour notre entreprise ainsi que des notations au moment de la mobilisation des capitaux.

Les facteurs de risque comme les perturbations du marché financier, l'instabilité politique, de l'économie et du marché des capitaux au Canada ou à l'étranger, les politiques gouvernementales, les politiques monétaires des banques centrales, les modifications apportées aux règles relatives à la capitalisation bancaire ou à d'autres règles, la baisse des activités de prêt des banques de façon générale ou la réduction du nombre de banques en raison du ralentissement des activités et des opérations de regroupement pourraient entraîner la diminution des capitaux disponibles ou en faire augmenter le coût. De plus, l'augmentation du niveau des emprunts pourrait de son côté entraîner une baisse de nos notations, une augmentation de nos coûts d'emprunt et une réduction du montant de financement à notre disposition, y compris par l'entremise de placements de titres. Les acquisitions d'entreprises pourraient, en plus de nuire à nos perspectives et à nos notations, avoir des conséquences défavorables similaires. De plus, les participants des marchés des titres publics et de la dette bancaire ont des politiques internes qui limitent leur capacité à consentir du crédit à toute entité, à tout groupe d'entités ou à tout secteur d'activité donné, ou à y investir.

Nos facilités de crédit bancaire, notamment les facilités de crédit sur lesquelles repose notre programme d'emprunts sous forme de papier commercial, sont fournies par diverses institutions financières. Bien que nous ayons l'intention de renouveler certaines de ces facilités de crédit au

moment voulu, nous ne pouvons garantir qu'elles le seront à des conditions favorables ou à des montants semblables.

Les marchés des capitaux mondiaux ont connu, et pourraient connaître de nouveau, une volatilité et une faiblesse importantes en raison de la pandémie de COVID-19. Les gouvernements et les banques centrales ont réagi en adoptant des politiques monétaires et budgétaires de grande envergure visant à stabiliser la conjoncture économique et les marchés des capitaux. Cependant, l'efficacité de ces mesures est incertaine. En outre, il est impossible de savoir avec certitude si ces mesures se poursuivront et, le cas échéant, pour combien de temps. L'incertitude économique pourrait avoir un effet négatif sur les marchés des capitaux propres et des capitaux d'emprunt, pourrait causer la volatilité et des variations des taux d'intérêt et des taux de change et pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité d'obtenir du financement sur les marchés publics des capitaux, sur le marché du crédit bancaire et/ou sur le marché du papier commercial, et sur le coût d'un tel financement. Par ailleurs, l'incidence défavorable de la pandémie de COVID-19 sur la situation financière de nos clients pourrait continuer d'avoir un effet défavorable sur notre capacité d'obtenir le règlement des créances clients et conduire à d'autres augmentations des créances douteuses, ce qui aurait une incidence défavorable sur nos produits des activités ordinaires et nos flux de trésorerie, et pourrait aussi nuire à notre situation aux termes de nos programmes de créances clients titrisées.

Des écarts entre les résultats financiers réels ou prévus de BCE et les prévisions publiées par des analystes financiers, de même que des événements touchant nos activités ou notre contexte d'exploitation, peuvent contribuer à la volatilité des titres de BCE. Un recul important des marchés financiers en général, ou un ajustement du cours de marché ou du volume des transactions sur les titres de BCE, pourraient avoir une incidence défavorable sur notre capacité à obtenir du financement par emprunt ou à mobiliser des capitaux, à retenir les hauts dirigeants et d'autres employés clés, à procéder à des acquisitions stratégiques ou encore à établir des coentreprises.

Si nous ne pouvons accéder aux capitaux dont nous avons besoin dans des conditions acceptables ou générer des flux de trésorerie pour mettre en œuvre notre plan d'affaires ou satisfaire à nos obligations financières selon des modalités acceptables, nous pourrions devoir limiter nos dépenses d'investissement courantes et nos investissements dans de nouvelles activités ou tenter de mobiliser des capitaux supplémentaires par la vente ou par un autre mode de cession d'actifs. L'une ou l'autre de ces situations pourrait avoir un effet défavorable sur nos flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation et nos perspectives de croissance.

6.2 Il est impossible de garantir que la politique de distribution de dividendes de BCE sera maintenue ou que des dividendes seront augmentés ou déclarés.

L'augmentation du dividende sur actions ordinaires et la déclaration de dividendes de BCE, sur toutes ses actions en circulation, sont à la discrétion du conseil d'administration de BCE (le conseil de BCE) et, par conséquent, rien ne garantit que le dividende sur actions ordinaires sera augmenté, ni que des dividendes seront déclarés. Les hausses du dividende et la déclaration des dividendes par le conseil de BCE dépendent des résultats d'exploitation et des résultats financiers de BCE, qui sont pour leur part assujettis à différents risques et hypothèses, dont ceux mentionnés dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

6.3 Nous sommes exposés à différents risques de crédit, de liquidité et de marché.

Notre exposition aux risques de crédit, de liquidité et de marché, y compris les fluctuations du cours de l'action, des taux d'intérêt et des taux de change, est décrite à la section 6.5, *Gestion des risques financiers*, du rapport de gestion annuel 2019 de BCE et à la note 26 des états financiers consolidés 2019 de BCE, mises à jour dans le rapport de gestion du premier trimestre (T1) de 2020 de BCE, dans le rapport de gestion du deuxième trimestre (T2) de 2020 de BCE et dans le rapport de gestion du troisième trimestre (T3) de 2020 de BCE, ainsi que dans les états financiers consolidés du T1, du T2 et du T3 2020 de BCE.

Notre incapacité à déterminer et à gérer notre exposition aux fluctuations des taux d'intérêt, des taux de change et du cours de l'action de BCE et aux autres conditions de marché pourrait nous faire rater des occasions, diminuer les marges bénéficiaires, entraîner des flux de trésorerie insuffisants, nous empêcher d'effectuer les dépenses d'investissement prévues, nuire à notre réputation, dévaluer les titres de capitaux propres et les titres d'emprunt et occasionner des difficultés à mobiliser du capital à des conditions concurrentielles.

6.4 La conjoncture économique, les règles en matière de régimes de retraite ou une gouvernance inefficace pourraient avoir une incidence défavorable sur nos obligations au titre des régimes de retraite, notre situation de trésorerie et notre performance financière, et nous pourrions éventuellement être obligés d'augmenter les cotisations à nos régimes d'avantages postérieurs à l'emploi.

Compte tenu du nombre considérable de participants à nos régimes de retraite et du fait que les régimes de retraite à prestations définies subissent à la fois les pressions de la conjoncture économique mondiale et les modifications des exigences liées à la réglementation et à la présentation de l'information, nos obligations au titre des régimes de retraite sont exposées à une volatilité éventuelle. Notre incapacité à prendre en compte et à gérer les risques économiques et les modifications aux règles en matière de régimes de retraite, ou à nous assurer qu'une gouvernance efficace est en place pour la gestion et la capitalisation des actifs des régimes de retraite et des obligations qui y sont liées, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière et notre performance financière.

Les besoins de capitalisation de nos régimes d'avantages postérieurs à l'emploi, selon les évaluations des actifs des régimes et des obligations qui y sont liées, dépendent d'un certain nombre de facteurs, notamment les rendements réels des actifs des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi, les taux d'intérêt à long terme, les données démographiques des régimes, et les règlements et les normes actuarielles applicables. Des modifications de ces facteurs pourraient faire en sorte que les cotisations futures diffèrent de façon importante de nos estimations actuelles, nous obligeant ainsi à augmenter nos cotisations aux régimes d'avantages postérieurs à l'emploi, ce qui, conséquemment, aurait un effet négatif sur notre situation de trésorerie et notre performance financière. Par ailleurs, le rendement des actifs de nos régimes de retraite et (ou) le taux d'actualisation utilisé pour évaluer nos obligations au titre des avantages postérieurs à l'emploi pourraient subir à court et à moyen terme l'incidence négative de la pandémie de COVID-19. Cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos obligations au titre des avantages postérieurs à l'emploi et sur nos cotisations aux régimes de retraite au cours d'exercices futurs.

Rien ne garantit que le taux de rendement prévu des actifs de nos régimes d'avantages postérieurs à l'emploi pourra être réalisé. Une tranche substantielle des actifs de nos régimes d'avantages postérieurs à l'emploi est investie dans des titres de participation de sociétés ouvertes et dans des titres d'emprunt. Par conséquent, la capacité des actifs de nos régimes d'avantages postérieurs à l'emploi d'enregistrer le taux de rendement que nous avons prévu dépend surtout du rendement des marchés financiers. Les conditions des marchés ont également une incidence sur le taux d'actualisation utilisé pour calculer nos obligations au titre de la solvabilité de nos régimes de retraite et pourraient donc aussi avoir une incidence importante sur nos besoins de capitalisation en trésorerie.

6.5 Les montants relatifs à l'impôt et aux taxes à la consommation pourraient différer de façon significative des montants prévus.

Nos activités d'exploitation sont complexes et sont assujetties à différentes lois fiscales. L'adoption de nouveaux règlements fiscaux ou de nouvelles lois fiscales, les règles qui s'y rattachent, les modifications qui y sont apportées ou qui sont apportées à leur interprétation pourraient entraîner une majoration des taux d'imposition, de nouvelles taxes ou d'autres incidences fiscales défavorables. Bien que nous soyons d'avis que nous avons constitué des provisions suffisantes pour couvrir tout l'impôt et toutes les taxes à la consommation en nous fondant sur l'information dont nous disposons actuellement, dans bien des cas, pour calculer l'impôt sur le résultat et déterminer l'applicabilité des taxes à la consommation, il faut faire preuve de jugement solide pour interpréter les règles et règlements fiscaux. Nos déclarations fiscales pourraient faire l'objet d'audits gouvernementaux qui pourraient donner lieu à une modification significative du montant des actifs et passifs d'impôt exigible et différé et des autres passifs et pourraient, dans certaines circonstances, se traduire par l'imposition d'intérêts et de pénalités.

6.6 L'incapacité à réduire les coûts ainsi que toute augmentation imprévue de coûts pourraient avoir une incidence défavorable sur notre capacité à réaliser nos impératifs stratégiques et à respecter notre orientation financière.

Nos objectifs de réduction de coûts ciblée demeurent audacieux, mais rien ne garantit que ces initiatives seront couronnées de succès, particulièrement parce que les économies de coûts sont plus difficiles à réaliser sur une base continue. Les exemples de risques liés à notre capacité à réduire les coûts ou à limiter les augmentations de coûts éventuelles comprennent les suivants :

- La hausse des coûts liés à la pandémie de COVID-19 pourrait perdurer un certain temps.
- Nos objectifs de réduction de coûts nécessitent des négociations intenses avec nos fournisseurs, et rien ne garantit que ces négociations seront fructueuses ni que les produits de remplacement ou les services offerts ne causeront pas de difficultés opérationnelles.
- La réalisation des réductions de coûts en temps opportun au cours de la transition vers un réseau fondé sur la technologie IP dépend du démantèlement rigoureux du réseau, qui peut être retardé à cause d'engagements contractuels envers des clients, de considérations réglementaires et d'autres obstacles imprévus.

- L'incapacité à maîtriser l'augmentation des coûts d'exploitation relatifs aux sites des réseaux, à la performance des réseaux, à l'expansion de la zone de couverture, aux licences de spectre et à l'acquisition de contenu et d'équipements pourrait avoir une incidence défavorable sur notre performance financière.
- Les politiques gouvernementales visant à faire face aux changements climatiques, comme la tarification du carbone, ont une influence partielle sur les fluctuations des coûts de l'énergie, ce qui, jumelé à la demande grandissante des services de données de laquelle découle une augmentation de nos besoins en énergie, pourrait faire grimper nos coûts liés à l'énergie à un niveau supérieur à nos prévisions actuelles.
- Notre incapacité à respecter nos engagements contractuels, que ce soit en raison d'incidents liés à la sécurité, de problèmes opérationnels ou d'autres raisons, pourrait entraîner des sanctions pécuniaires et des pertes de produits des activités ordinaires.

6.7 L'incapacité à faire évoluer nos pratiques afin d'effectuer un suivi et un contrôle efficaces des activités frauduleuses pourrait entraîner une perte financière et la détérioration de la marque.

En tant que société ouverte offrant une gamme enviable de produits et de services de qualité et comptant un grand nombre d'employés, BCE exige la mise en place d'un programme rigoureux qui couvre la gouvernance ainsi que l'identification et l'évaluation du risque et qui prévoit des mesures de prévention, de détection et de signalement en tenant compte du risque de corruption, de détournement d'actifs et de manipulation intentionnelle des états financiers par les employés et/ou des parties externes. Les fraudes peuvent entraîner des pertes financières et la détérioration de la marque.

Quelques exemples qui nous semblent pertinents comprennent les suivants :

- la violation de droits d'auteur et autres formes d'utilisations non autorisées qui nuisent au caractère exclusif du contenu offert par Bell Média et pourraient faire dévier les utilisateurs vers des plateformes de fournisseurs qui ne détiennent pas de licences, ou qui sont illégales d'une autre manière, ce qui aurait une incidence défavorable sur notre capacité à tirer des produits des services de distribution et de publicité;
- les abonnements frauduleux, dont les comptes qui sont établis sous une fausse identité ou payés avec une carte de crédit volée;
- l'accès frauduleux (non autorisé) et la manipulation des comptes des clients, notamment une fraude par échange de carte SIM et par transfert de numéro de téléphone;
- l'usage frauduleux des réseaux, comme la revente de codes de cartes d'appel valides qui permettent d'obtenir des services d'appels par l'intermédiaire de nos réseaux sur fil et sans fil;
- les tentatives constantes qui visent à voler les services des fournisseurs de services de télé, y compris Bell Canada et ExpressVu, en compromettant l'intégrité des systèmes de sécurité des transmissions ou en contournant ceux-ci, ce qui entraîne des pertes de produits des activités ordinaires.

6.8 La conjoncture économique et l'évolution des comportements des clients pourraient se traduire par la comptabilisation de nouvelles charges pour perte de valeur et des modifications des estimations

Conséquence de la pandémie de COVID-19, au deuxième trimestre de 2020, nous avons comptabilisé une charge pour perte de valeur au titre de certains actifs liés aux services de télévision en anglais et en français et aux services de radio de notre secteur Bell Média. Il est possible que les estimations actuellement présentées dans nos résultats financiers pour l'exercice clos le 31 décembre 2020 soient modifiées de nouveau ultérieurement, notamment les évaluations et les estimations ayant trait à la correction de valeur pour créances douteuses et à la dépréciation des actifs sur contrats, qui tiennent toutes deux compte de la conjoncture économique, de l'information historique et de l'information prospective, aux provisions pour perte de valeur des stocks, à la dépréciation des actifs non financiers, aux instruments financiers dérivés, aux régimes d'avantages postérieurs à l'emploi et aux autres provisions.

7. Litiges et obligations juridiques

Les litiges, les modifications des lois applicables et l'incapacité à s'occuper de manière proactive de nos obligations juridiques et réglementaires pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre performance financière.

Nous nous trouvons impliqués dans divers litiges et réclamations dans le cours de nos activités. Il est de plus en plus facile pour les demandeurs d'intenter des actions collectives et d'obtenir leur autorisation au nom d'un groupe important de personnes. De plus, les lois en matière de valeurs mobilières favorisent les actions collectives intentées par des investisseurs du marché secondaire contre des sociétés ouvertes pour des cas de déclarations trompeuses présumées contenues dans des documents d'information publics et dans des déclarations orales. Des modifications apportées aux lois ou aux règlements ou encore à la façon de les interpréter et l'adoption de nouvelles lois ou de nouveaux règlements ainsi que les litiges en cours ou futurs, y compris une hausse du nombre d'actions collectives autorisées, lesquelles, de par leur nature, pourraient donner lieu à des jugements en dommages-intérêts appréciables et à des coûts liés à des litiges, pourraient avoir un effet défavorable sur nos activités, notre performance financière et notre réputation. De surcroît, l'adoption de nouvelles lois ou de nouveaux règlements régissant les interactions avec la clientèle et l'évolution technologique de nos activités donne lieu à un ensemble complexe d'exigences en matière de conformité que nous devons gérer de manière appropriée.

Des exemples d'obligations juridiques et réglementaires que nous devons respecter comprennent les obligations découlant des éléments suivants :

- Comme il est expliqué plus en détail à la rubrique C. III, *Risques liés à notre cadre réglementaire*, les décisions, les politiques et les autres initiatives du CRTC, d'ISDE, du Bureau de la concurrence et d'autres organismes gouvernementaux, ainsi que les lois de nature réglementaire;
- les lois sur la protection des consommateurs;
- les lois sur la protection des renseignements personnels, comme la *Loi canadienne anti-pourriel* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents*

électroniques, ainsi que d'autres lois sur la protection des renseignements personnels, notamment dans le sillage des obligations de nos clients en matière de protection des renseignements personnels, lesquelles nous sont forcément transmises, et auxquelles nous pourrions être assujettis, y compris le *Règlement général sur la protection des données* (UE);

- les lois fiscales;
- les lois sur les sociétés et les valeurs mobilières;
- les exigences liées aux normes IFRS;
- les lois sur la protection de l'environnement et en matière de santé et de sécurité;
- les normes du secteur des cartes de paiement liées à la protection contre les infractions commises sur les cartes de crédit des clients.

L'incapacité à respecter les obligations susmentionnées ou les autres obligations juridiques et réglementaires pourrait nous exposer à des risques de litiges, y compris des actions collectives, ainsi qu'à des amendes et à des pénalités substantielles, et pourrait nuire à notre réputation.

Pour obtenir une description des litiges importants dans lesquels nous sommes engagés, se reporter à la rubrique intitulée *Litiges* de la notice annuelle 2019 de BCE, mise à jour dans le rapport de gestion du T1 2020 de BCE.

Enfin, si nos employés, nos fournisseurs ou nos autres partenaires d'affaires ne respectent pas les normes juridiques et éthiques applicables, incluant, sans s'y limiter, les lois anticorruption ainsi que nos politiques et obligations contractuelles, cela pourrait également nous exposer à des litiges ainsi qu'à des amendes et à des pénalités substantielles, nuire à notre réputation ou nous rendre inadmissibles au processus d'appel d'offres pour l'obtention de contrats.

8. Préoccupations liées à l'environnement et à la santé

8.1 Les changements climatiques et les autres préoccupations en matière d'environnement pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités.

Les changements climatiques à l'échelle mondiale pourraient exacerber certaines des menaces pesant sur nos activités, y compris la fréquence et l'intensité des phénomènes météorologiques violents mentionnés à la rubrique C. IV. 3.2, *Performance opérationnelle – La continuité de nos activités et de nos affaires dépend de notre capacité à protéger, à tester, à maintenir, à remplacer et à mettre à niveau nos réseaux, nos systèmes de TI, notre équipement et nos autres installations*, ci-dessus. Comme certains de nos tiers fournisseurs et impartiteurs sont situés à l'étranger, les catastrophes naturelles locales survenant dans ces pays pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités. De plus, la hausse des températures moyennes et les canicules prolongées pourraient occasionner l'accroissement des besoins en matière de refroidissement de notre infrastructure réseau, ce qui ferait augmenter nos coûts relatifs à la consommation énergétique et les coûts connexes. Plusieurs aspects de nos activités soulèvent également des questions environnementales plus particulières, notamment le stockage de carburant, les émissions de gaz à effet de serre, l'élimination de matières résiduelles dangereuses ainsi que la récupération et le recyclage, en fin de cycle de vie, des produits électroniques que nous vendons ou louons. Notre incapacité à comprendre les

attentes en constante évolution du gouvernement et du public pour ce qui est des questions environnementales, et à y répondre adéquatement, pourrait nous valoir des amendes, nous faire rater des occasions, entraîner un renforcement des examens réglementaires à notre égard et nuire à notre marque ou à notre réputation.

8.2 Les préoccupations en matière de santé relatives aux émissions de radiofréquences par des appareils et des équipements de communication sans fil pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités.

Plusieurs études ont été effectuées ou sont en cours afin d'évaluer si les téléphones sans fil, les réseaux sans fil et les pylônes présentent un risque éventuel pour la santé. Bien que certaines études suggèrent qu'il y a un lien entre les émissions de radiofréquences et certains états de santé, d'autres études concluent qu'il n'y a pas de lien de causalité entre l'utilisation des téléphones mobiles et les effets néfastes sur la santé. En 2011, le Centre international de recherche sur le Cancer (CIRC) de l'Organisation mondiale de la santé a déterminé que les champs électromagnétiques de radiofréquences associés aux téléphones sans fil étaient possiblement cancérigènes pour les humains. Toutefois, il a également indiqué qu'il n'a pas été possible d'exclure avec suffisamment de certitude que le hasard, des biais ou des facteurs de confusion aient pu jouer un rôle. Le CIRC a également demandé que d'autres recherches soient menées sur l'utilisation massive de cellulaires à long terme.

ISDE est responsable de l'approbation du matériel qui émet des radiofréquences et de l'évaluation de sa conformité, et la norme sur l'exposition aux émissions de radiofréquences qu'il suit est basée sur le Code de sécurité 6 de Santé Canada, qui établit les limites d'exposition aux radiofréquences à la maison ou au travail. Ce Code indique également les exigences applicables en matière de sécurité relatives à l'installation et au fonctionnement des appareils qui émettent des champs de radiofréquences, comme les téléphones mobiles, les technologies Wi-Fi et les antennes de stations de base. ISDE a rendu la conformité au Code de sécurité 6 obligatoire pour tous les promoteurs et les exploitants d'installations de radiocommunication.

Nos activités dépendent largement des technologies liées aux radiofréquences, et certaines difficultés qui y sont liées pourraient freiner considérablement nos activités et notre performance financière, notamment les suivantes :

- Nous pourrions être exposés à des poursuites relativement aux effets néfastes allégués sur la santé de nos clients ainsi que relativement à nos pratiques en matière de commercialisation et de présentation de l'information en ce qui concerne ces appareils, et l'issue probable de ces poursuites éventuelles ne pourrait être prédite et pourrait changer au fil du temps.
- Les changements liés aux preuves scientifiques et/ou aux perceptions du public pourraient entraîner des règlements gouvernementaux supplémentaires et des coûts associés à l'adaptation de l'infrastructure et des combinés afin d'assurer la conformité.
- Les préoccupations du public pourraient occasionner un ralentissement du déploiement de l'infrastructure nécessaire au maintien et/ou à l'expansion de nos réseaux sans fil, comme l'exige l'évolution du marché, ou empêcher un tel déploiement.

L'un ou l'autre de ces événements pourrait avoir un effet défavorable sur nos activités et notre performance financière.