

# **BCE**

**BCE INC.**

**Avis concernant les déclarations prospectives**

**6 février 2020**

## 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 2019 et l'orientation financière 2020, datée du 6 février 2020, ainsi que certaines allocutions prononcées par les membres de notre haute direction dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 de BCE qui s'est tenue le 6 février 2020 (la téléconférence sur l'orientation financière 2020 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)<sup>1</sup>, les dépenses d'investissement prévues de BCE en 2020; le dividende sur actions ordinaires annualisé et la politique de distribution de dividendes sur actions ordinaires de BCE pour 2020, nos plans de déploiement pour les réseaux et les dépenses d'investissement, la croissance prévue de notre clientèle d'abonnés des services sans fil postpayés, l'augmentation prévue de la part du marché de nos services sans fil prépayés, Internet et de télévision (télé), la capitalisation prévue de nos régimes de retraite, les objectifs de la ligne de conduite financière de BCE et les progrès que nous prévoyons réaliser pour atteindre ces objectifs, 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*.

Les déclarations prospectives énoncées dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2019 et l'orientation financière 2020 ou celles qui ont été faites oralement dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 de BCE le sont en date du 6 février 2020 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

---

1. Se reporter aux notes de bas de page 2 à 5 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.

perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Par conséquent, nous ne pouvons garantir la réalisation des déclarations prospectives 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 2019 et l'orientation financière 2020 et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 de BCE, qui s'est tenue le 6 février 2020. Nous jugeons que nos hypothèses étaient raisonnables au 6 février 2020. 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 2019 et l'orientation financière 2020 et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 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 notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités 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 2019 et l'orientation financière 2020 et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 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 2019 et l'orientation financière 2020 et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 de BCE sont présentées dans le but d'aider les investisseurs et les autres parties à comprendre certains éléments clés de nos résultats financiers prévus, ainsi que nos objectifs, nos priorités stratégiques, nos perspectives commerciales, ainsi que 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

<b>A. DÉCLARATIONS PROSPECTIVES.....</b>	<b>2</b>
<b>B. HYPOTHÈSES IMPORTANTES.....</b>	<b>3</b>
<b>C. RISQUES D'ENTREPRISE.....</b>	<b>8</b>
I. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE CONSOLIDÉS.....	8
II. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE SECTORIELS.....	15
III. RISQUES LIÉS À NOTRE CADRE RÉGLEMENTAIRE.....	18
IV. AUTRES PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE.....	28

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

- des principales déclarations prospectives concernant l'orientation financière de BCE figurant dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2019 et l'orientation financière 2020;
- des principales hypothèses formulées par BCE pour l'élaboration de ses déclarations prospectives mentionnées dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2019 et l'orientation financière 2020 ou celles qui ont été faites oralement dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 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 principales déclarations prospectives mentionnées dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2019 et l'orientation financière 2020 ou celles qui ont été faites oralement dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 de BCE.

## A. DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Cette rubrique présente les principaux éléments de l'orientation financière de BCE pour 2020.

<u>BCE</u>	<u>Orientation pour 2020</u>
Croissance des produits des activités ordinaires	1 % à 3 %
Croissance du BAIIA ajusté <sup>2</sup>	2 % à 4 %
Intensité du capital <sup>3</sup>	Environ 16,5 %
Bénéfice net ajusté par action ordinaire (BPA ajusté) <sup>4</sup>	3,50 \$ à 3,60 \$
Croissance des flux de trésorerie disponibles <sup>5</sup>	3 % à 7 %
Dividende sur actions ordinaires annualisé <sup>6</sup>	3,33 \$ par action <sup>7</sup>
Politique de distribution de dividendes <sup>5</sup>	65 % à 75 % des flux de trésorerie disponibles

---

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. 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 et les charges pour perte de valeur, 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 et des charges pour perte de valeur, déduction faite de l'impôt et des PNDPC. Nous excluons ces éléments 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. Le bénéfice net attribuable aux actionnaires ordinaires et le BPA sont les mesures financières selon les normes IFRS les plus comparables.

5. 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, déduction faite 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 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.

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

7. Conforme à la politique de distribution de dividendes sur actions ordinaires 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, bien qu'elles soient considérées comme raisonnables par BCE au moment de leur préparation, pourraient se révéler inexactes. Par conséquent, nos résultats réels pourraient différer de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans nos déclarations prospectives. Les déclarations prospectives pour les exercices ultérieurs à 2020 supposent, sauf indication contraire, que les hypothèses relatives à l'économie, au marché et aux activités d'exploitation et les hypothèses financières présentées ci-dessous demeureront essentiellement inchangées pour ces exercices.

### Hypothèses relatives à l'économie

Nos déclarations prospectives reposent sur certaines hypothèses concernant l'économie canadienne. En particulier, nous avons supposé les hypothèses suivantes :

- Un taux constant de croissance économique, étant donné la plus récente estimation de la Banque du Canada de la croissance du produit intérieur brut du Canada de 1,6 % en 2019 et en 2020;
- les gains au chapitre de l'emploi devraient continuer en 2020, car le niveau d'investissement des entreprises devrait augmenter mais demeurer variable;
- les taux d'intérêt devraient se maintenir à leur niveau actuel ou près de ce niveau;
- le dollar canadien devrait se maintenir à son niveau actuel. Toute nouvelle fluctuation pourrait être tributaire de l'incidence de la vigueur du dollar américain, des taux d'intérêt et des variations 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;
- l'adoption plus généralisée des plans de services de données illimitées et des programmes de paiements par versements Paiements intelligents;
- 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;

- l'incidence éventuelle de la baisse des cotes d'écoute sur le marché publicitaire;
- la croissance continue des coûts du contenu média pour obtenir de la programmation de qualité;
- la diminution de la clientèle d'abonnés des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) et l'intensification de la concurrence découlant de l'apparition d'un plus grand nombre de plateformes de diffusion en continu de vidéo à la demande par abonnement (VADA) sur le marché des services par contournement;
- l'érosion constante de la clientèle du service de télé linéaire, en raison du nombre grandissant d'abonnés qui se débranchent du câble et de personnes qui n'ont jamais été abonnées à un service de câblodistribution.

### **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 entreprises titulaires;
- la hausse des ajouts nets d'abonnés 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 de quatrième génération (4G) évolution à long terme (LTE) et LTE Advanced (LTE-A) et de nouveaux services de données;
- l'expansion de la couverture du réseau LTE-A à environ 96 % de la population canadienne et le lancement du service initial de cinquième génération (5G) dans des centres urbains partout au Canada à mesure que des téléphones intelligents compatibles arriveront sur le marché;
- 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 frais de dépassement de données imputable au lancement des plans de services de données illimitées en 2019, et 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*

- Une croissance positive du BAIIA ajusté pour l'ensemble de l'exercice;
- une 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 croissance du produit moyen par utilisateur des services résidentiels par foyer, générée par l'adoption croissante des forfaits multiproduits par foyer et l'augmentation des tarifs;
- 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;
- le ralentissement de l'activité promotionnelle visant à acquérir de nouveaux abonnés;
- 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 sans fil fixe au domicile (WTTH) 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*

- La performance au chapitre des produits des activités ordinaires devrait refléter la hausse des tarifs pour les EDR, l'établissement de tarifs stratégiques pour les ventes de publicité et la substitution simultanée des messages publicitaires canadiens pendant le Super Bowl, qui a été autorisée par la décision de la Cour suprême rendue en décembre 2019, annulant la décision de 2016 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC);
- l'augmentation des coûts d'exploitation entraînée par la hausse des coûts de la programmation, découlant principalement de l'investissement continu dans le contenu de Crave et des droits de diffusion dans les sports;
- le soutien, de façon continue, de l'adoption des produits de Crave et le lancement du contenu en français de Crave;
- 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 monétisation des droits sur le contenu et des propriétés de Bell Média sur l'ensemble des plateformes;
- une baisse du nombre d'abonnés pour de nombreuses propriétés vidéo de Bell Média entraînée par la popularité grandissante du visionnement de contenu par contournement;
- l'acquisition du réseau généraliste V et de ses actifs numériques, y compris le service de VSD financé par la publicité Noovo.ca, sous réserve de l'obtention des approbations réglementaires;
- 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 2020 :

- Un coût total des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi qui devrait être d'environ 300 millions \$ à 320 millions \$, selon un taux d'actualisation comptable estimatif de 3,1 %, 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 265 millions \$ à 275 millions \$ et de charges financières nettes estimatives au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi inférieures au BAIIA ajusté d'environ 35 millions \$ à 45 millions \$;
- une dotation aux amortissements d'environ 4 450 millions \$ à 4 550 millions \$;
- des charges d'intérêts d'environ 1 100 millions \$ à 1 125 millions \$;
- un taux d'imposition effectif d'environ 27 %;
- des PNDPC d'environ 65 millions \$;
- des besoins de capitalisation des régimes de retraite totalisant environ 350 millions \$ à 375 millions \$;
- des impôts en trésorerie d'environ 625 millions \$ à 725 millions \$;
- des paiements d'intérêts nets d'environ 1 100 millions \$ à 1 125 millions \$;
- un nombre moyen d'actions ordinaires en circulation de BCE d'environ 906 millions;
- un dividende sur actions ordinaires annuel de 3,33 \$ par action.

## **Hypothèses formulées à l'égard des besoins estimatifs de capitalisation de nos régimes de retraite pour 2020 à 2024**

Les estimations relatives à la capitalisation de nos régimes de retraite pour la période de cinq ans allant de 2020 à 2024 sont fondées sur les principales hypothèses suivantes :

- Taux d'actualisation et d'inflation stables
- Rendement des actifs des régimes d'environ 4 % par année
- Aucun changement au chapitre des règlements en matière de capitalisation ou des normes actuarielles
- Utilisation sélective et minimale des lettres de crédit
- Aucun excédent important entraînant de substantielles réductions au chapitre de la capitalisation courante normale
- Effectif stable

## C. RISQUES D'ENTREPRISE

Cette rubrique décrit les principaux risques connus susceptibles d'avoir une incidence défavorable significative sur notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités 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 6 février 2020 dans la présentation intitulée Téléconférence sur les résultats du T4 2019 et l'orientation financière 2020 et dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2020 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, ceux liés au cadre réglementaire, à la concurrence, à la sécurité, à la technologie, aux conditions économiques et 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 ultérieurs à 2020 supposent, sauf indication contraire, que les risques liés au cadre réglementaire, à la concurrence, à la sécurité, à la technologie, aux conditions économiques et financières et autres décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives* demeureront essentiellement inchangés pour ces exercices.

Par risque, nous entendons la possibilité de la survenance d'un événement futur qui pourrait avoir un effet négatif sur notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités ou notre réputation. L'effet réel de tout événement sur notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités ou notre réputation pourrait être considérablement différent de ce que nous prévoyons actuellement. De plus, notre description des risques n'inclut pas tous les risques possibles. D'autres risques et incertitudes que, pour l'instant, nous ignorons ou jugeons négligeables pourraient avoir une incidence défavorable significative sur notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités 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*. 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 notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités 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*.

## 1. 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, 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 prévues 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. 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*.

## 2. 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 par contournement, de matériel et de logiciels liés à l'Internet des objets (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 cours d'établissement de positions significatives sur le marché. L'adoption plus généralisée par les consommateurs de services de données comme la télé mobile, l'itinérance internationale, le commerce mobile, les services bancaires mobiles et d'autres 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 par le truchement d'un modèle de service plus agile avant nos concurrents, ou au même moment qu'eux, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

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 concurrents plus récents dans le secteur du sans-fil 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. Comme les ressources nécessaires sont moindres, certains concurrents ont réussi à appliquer une tarification qui perturbe le marché et a pour effet de fragiliser la monétisation de nos réseaux et notre modèle d'exploitation. De plus, certains fournisseurs de services par contournement étrangers, comme Netflix, 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.

Nous prévoyons que ces tendances 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- la hausse du taux de pénétration du secteur du sans-fil au Canada pourrait limiter la possibilité d'acquérir de nouveaux abonnés;
- la poursuite de l'adoption des services par contournement ainsi que l'expansion continue des services voix sur IP et des solutions de réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN) à coût moindre, offerts par des concurrents 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, la pénétration du marché par les fournisseurs de télé par contournement à faible coût et les 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, les procédures d'arbitrage du 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 et Amazon, en plus des concurrents canadiens traditionnels dans les services de télé, pourrait entraîner d'importantes hausses des coûts d'acquisition du contenu, alors que ces concurrents et d'autres entités d'envergure mondiale, comme Google, occupent une place de plus en plus considérable dans les marchés locaux en raison de stratégies de marché innovatrices et flexibles à l'échelle mondiale;
- 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;
- 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;
- des conditions économiques défavorables, comme un ralentissement économique ou une récession, des conditions défavorables des marchés des capitaux ou un niveau d'activité de détail et commerciale en baisse pourraient avoir une incidence négative sur la demande de nos produits et services sur fil, sans fil et de médias, et sur leurs prix, et entraîner une augmentation des créances douteuses découlant de la diminution de la solvabilité de certains clients.

### 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 technologies 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 et la robotique, 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, ainsi que les nouvelles technologies comme la robotique, l'intelligence artificielle et la communication entre machines, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à nous défendre convenablement contre les atteintes à la sécurité de l'information.

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 relatives 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 les obligations liées au vol d'informations, les réparations d'équipements et les 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'assurances.

Nous évaluons et cherchons à adapter nos politiques et nos procédures relatives à la sécurité conçues pour protéger nos informations et nos actifs en tenant compte de l'évolution continue et de la complexité accrue des menaces à la sécurité de l'information. 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 décrits ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

#### 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).

##### *Incidence éventuelle*

Une réglementation accrue pourrait réduire notre marge de manœuvre, influencer sur la structure du marché et les investissements dans les réseaux, 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.

#### Concurrence féroce

##### *Risque*

L'intensité de l'activité de nos concurrents que sont les entreprises titulaires de services sans fil, les concurrents plus récents dans le secteur du sans-fil, les entreprises non traditionnelles et les revendeurs.

##### *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 proposer de nouveaux types de plans tarifaires, comme les forfaits de données illimitées sans frais de dépassement de données et les programmes de paiements par versements récemment lancés, 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.

#### Maturité du marché et augmentation du coût des appareils

##### *Risque*

Le ralentissement de la croissance du nombre d'abonnés en raison du taux élevé de pénétration des téléphones intelligents au Canada et de l'augmentation du coût des appareils.

##### *Incidence éventuelle*

Le niveau de saturation du marché du sans-fil et la hausse du coût des appareils pourraient 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 décrits ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

### 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.

#### *Incidence éventuelle*

Les tarifs imposés 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, pourraient 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, 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, et avoir une incidence défavorable sur la performance financière de nos services sur fil.

### 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 et les solutions SD-WAN) par les entreprises titulaires, les entreprises non traditionnelles et les grossistes.

#### *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.

### 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*

Notre taux de pénétration de ce marché et le nombre d'abonnés des services de télé pourraient diminuer en raison 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 de télé 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 décrits ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

#### **Concurrence féroce et contraintes réglementaires**

##### *Risque*

L'intensité de l'activité de nos concurrents dans les services de télé généraliste, ainsi que celle 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 et le contenu piraté, jumelée à la réglementation qui exige que toutes les EDR offrent des services de télé à la carte.

L'accélération de la croissance des entreprises non traditionnelles et mondiales qui élaborent des stratégies de produits et de ventes accrocheuses pour la création et la distribution de contenu vidéo ainsi que l'augmentation des ventes directes aux consommateurs.

##### *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.

#### **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.

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.

##### *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.

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.

#### **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, et la capacité d'acquérir ou de créer du contenu de premier plan pour stimuler la croissance des produits des activités ordinaires et des abonnements.

##### *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 (Bell 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 l'ISDE et le Bureau de la concurrence.

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 réduire notre marge de manœuvre, influencer sur la structure du marché, nous dissuader d'investir dans les améliorations et le prolongement des réseaux, améliorer la position commerciale de nos concurrents 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, 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 Lettres de mandat du premier ministre

Le 13 décembre 2019, le premier ministre du Canada a rendu publiques les lettres de mandat des nouveaux ministres canadiens ainsi que des ministres qui ont été reconduits dans leurs fonctions. Ces lettres contiennent des orientations sur les interventions planifiées par le gouvernement, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités et nos résultats financiers selon leur mise en œuvre. En particulier, dans la lettre de mandat destinée au ministre de l'ISDE, le premier ministre indique que ce dernier doit utiliser tous les instruments disponibles pour réduire de 25 % le coût moyen des factures de téléphone cellulaire au Canada et qu'il doit travailler avec des entreprises de télécommunications et augmenter le nombre d'exploitants de réseaux mobiles virtuels (ERMV) sur le marché. Dans cette lettre de mandat, le premier ministre précise également que si cet objectif de prix n'est pas atteint d'ici deux ans, le ministre de l'ISDE pourra élargir les règles d'admissibilité des ERMV et le mandat du CRTC sur les prix abordables. Il est impossible de déterminer clairement de quelle manière la réalisation de cet objectif sera évaluée. L'intervention du gouvernement, qui se traduirait par l'accès obligatoire des ERMV à nos réseaux, pourrait avoir une incidence défavorable significative sur nos activités et nos résultats financiers.

Dans les lettres de mandat adressées au ministre de l'ISDE et au ministre du Patrimoine canadien, il est également indiqué que ces derniers doivent déposer, d'ici la fin de 2020, un projet de loi qui prendra les mesures appropriées pour veiller à ce que les fournisseurs de contenu, y compris les géants du Web, offrent plus de contenu canadien dans leur répertoire, contribuent à la création de contenu canadien dans les deux langues officielles, fassent la promotion de ce contenu et le rendent facilement accessible sur leur plateforme. En tant que radiodiffuseur canadien, nous sommes déjà assujettis à des exigences en matière de contenu et de contribution aux termes de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la réglementation imposée par le CRTC. Il existe un risque que ce nouveau projet de loi, s'il est adopté, comporte de nouvelles obligations ou exigences qui pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités et nos résultats financiers.

Les lettres de mandat destinées à plusieurs autres ministres contiennent également les exigences suivantes : (i) créer un nouveau poste de protecteur des consommateurs du Canada afin d'assurer un point de contact unique pour les personnes qui ont besoin d'aide avec des plaintes impliquant des banques, des sociétés de télécommunications ou des entreprises de transport sous réglementation fédérale et s'assurer que les plaintes soient examinées et, si elles sont fondées, que des moyens de recours et des sanctions appropriés puissent être imposés; (ii) instaurer la Charte canadienne du numérique et rehausser les pouvoirs du commissaire à la protection de la vie privée en vue d'établir un nouvel ensemble de droits en ligne, notamment pour ce qui est : de la portabilité des données; de la capacité de retirer, de supprimer et d'effacer des données personnelles de base d'une plateforme; de connaître les façons dont les données personnelles sont utilisées, notamment grâce à un registre de publicité national, et de la capacité de retirer son consentement à l'échange ou à la vente de données; de la capacité d'examiner et de remettre en question la quantité de données personnelles recueillies par une entreprise ou un gouvernement; des exigences proactives en matière de la sécurité des données; d'être informé des violations de données personnelles et de recevoir une indemnisation appropriée; et, d'être à l'abri de la discrimination en ligne, y compris les préjugés et le harcèlement; (iii) créer de nouveaux règlements visant les grandes entreprises numériques afin de mieux protéger les données personnelles et d'encourager une concurrence accrue dans le marché numérique et établir le poste

de Commissaire aux données pour superviser ces règlements; (iv) revoir la *Loi sur le droit d'auteur*; (v) offrir l'accès Internet haute vitesse à 100 % des foyers et entreprises du Canada d'ici 2030. Ces propositions pourraient avoir une incidence défavorable significative sur nos activités et nos résultats financiers.

## ***1.2 Examen des lois importantes***

Le 5 juin 2018, le ministre de l'ISDE 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. Il est impossible de déterminer clairement quelles recommandations formulées par le groupe d'experts seront adoptées par le gouvernement, si jamais elles sont adoptées, ni à quel moment les modifications adoptées entreraient en vigueur. Par conséquent, il est impossible de déterminer clairement pour l'instant quelle sera l'incidence, le cas échéant, de ces recommandations sur nos activités et nos résultats financiers.

## **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 régulièrement 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 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 tiendra une audience publique en février 2020 et une décision est attendue plus tard au cours de 2020. 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.

## ***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 se déroulera uniquement en Ontario et au Québec, nos deux plus grands marchés. 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, 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. Si les tarifs définitifs imposés diffèrent considérablement des tarifs que nous avons proposés, cela pourrait favoriser la position commerciale de nos concurrents, influencer sur notre stratégie d'investissement et avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers.

## ***2.3 Extension proposée du régime de réglementation des services d'accès de gros groupés aux réseaux FTTP***

Le 7 novembre 2018, le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC), qui représente les fournisseurs de services Internet (FSI) de gros, a présenté au CRTC une demande visant à obtenir un accès obligatoire aux services groupés fournis au moyen d'installations utilisant la technologie FTTP. En outre, le CORC demande la mise en place d'un troisième service d'accès haute vitesse de gros, qui comporterait certains niveaux de regroupement entre ceux du service d'accès haute vitesse de gros regroupé obligatoire déjà bien établi et ceux du service d'accès haute vitesse de gros dégroupé plus récent mentionné plus haut à la rubrique C. III. 2.2, *Service d'accès de gros dégroupé obligatoire aux réseaux FTTP*. L'inclusion des installations utilisant la technologie FTTP dans le régime groupé et la mise en place d'encore un autre service d'accès haute vitesse de gros obligatoire pourraient dissuader les fournisseurs d'infrastructure numérique dotés d'installations d'investir dans des réseaux sur fil de prochaine génération, améliorer la position commerciale de nos concurrents et 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 fibre jusqu'au nœud (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, cette décision pourrait se traduire pour Bell Canada par une augmentation des coûts supérieure à 100 millions \$, si elle n'est pas infirmée ou autrement modifiée, et elle aura pour effet d'entraîner une réduction équivalant à environ 200 000 foyers du plan de déploiement du service Internet sans fil à large bande pour les petites villes et les collectivités rurales.

Bell Canada et cinq principaux câblodistributeurs (Cogeco Communications Inc., Bragg Communications Incorporated (Eastlink), Rogers Communications Canada Inc., Shaw Communications Inc. et Vidéotron ltée) (collectivement, les « demandeurs ») ont demandé l'autorisation d'interjeter appel de la décision auprès de la Cour d'appel fédérale. Ce tribunal a émis une ordonnance visant la suspension de la décision jusqu'à ce qu'il rende sa décision définitive. Les demandeurs et TELUS Communications Inc. ont par la suite interjeté appel de la décision devant le Conseil des ministres fédéral et ont présenté au CRTC des demandes de révision et de modification de la décision.

## *2.5 Examens des services de télécommunications de base*

Le 21 décembre 2016, le CRTC a publié la Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496 dans le cadre de laquelle il a créé un nouveau fonds de 750 millions \$ visant à étendre l'accès au service Internet à large bande ainsi qu'à la technologie réseau sans fil la plus évoluée généralement déployée partout au Canada (le fonds). Le fonds percevra et distribuera un montant de 750 millions \$ au cours d'une période de cinq ans afin d'appuyer l'objectif du service universel du CRTC, soit que tous les Canadiens aient accès à des vitesses Internet d'au moins 50 mégabits par seconde (Mbps) pour le téléchargement et qu'ils aient accès à la technologie réseau sans fil la plus évoluée généralement déployée. Les contributions au fonds seront perçues auprès des fournisseurs de services de télécommunications, comme ceux du groupe BCE, et distribuées dans le cadre de processus d'appel d'offres concurrentiels. À la première année, le montant du fonds sera de 100 millions \$ et un montant de 25 millions \$ s'ajoutera chaque année, jusqu'à un plafond de 200 millions \$ à la cinquième année. Le 3 juin 2019, le CRTC a lancé un premier appel de demandes en vue de recevoir des fonds relativement à ce fonds, la date limite étant le 3 octobre 2019, pour des projets dans les régions nordiques et dans des collectivités dépendantes des satellites. Le 13 novembre 2019, le CRTC a lancé son deuxième appel de demandes, la date limite étant le 27 mars 2020, pour tous les projets admissibles pour améliorer l'accès à large bande à l'échelle du Canada, y compris dans les zones couvertes par le premier appel. Même si nous serons tenus de contribuer au fonds en fonction de notre pourcentage des produits du secteur tirés des services voix, de données et Internet, l'ampleur de l'incidence du fonds sur nos activités n'est pas encore connue. En effet, les fonds contribués pourraient être compensés par des fonds reçus, si nous demandons et obtenons des fonds afin de déployer des services à large bande.

Le 26 juin 2018, dans la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-213, le CRTC a annoncé sa décision de retirer progressivement le régime de subvention du service local sur trois ans, du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2021, sous forme de réductions semestrielles. Cette subvention, financée par l'industrie, est remise aux entreprises de télécommunications titulaires, comme Bell Canada, en vue de soutenir les services de téléphonie résidentielle locaux dans les zones à coûts élevés. Les entités du groupe BCE sont à la fois contributrices et bénéficiaires du régime de subvention, et elles disposent actuellement d'un léger solde positif net à cet égard. À la même date, le CRTC a lancé l'Avis de consultation de télécom CRTC 2018-214 (la consultation) visant à examiner certains éléments du régime de subvention du service local et, notamment, à savoir si les entreprises de télécommunications titulaires ont besoin d'une plus grande souplesse au niveau des tarifs ou d'une certaine forme de compensation en raison du retrait du régime de subvention du service local. Dans le cadre de la consultation ont également été examinés les régimes d'abstention existants liés aux services résidentiels et d'affaires locaux. Dans sa décision découlant de cette consultation publiée le 4 février 2020, la Politique réglementaire de télécom CRTC 2020-40, le CRTC n'a pas accordé de souplesse accrue ni d'autres formes de compensation aux entreprises de télécommunications titulaires en raison du retrait du régime de subvention du service local, il a maintenu l'obligation d'offrir le service mais n'a pas accordé plus de souplesse technologique aux entreprises de télécommunications titulaires pour s'acquitter de cette obligation dans les zones réglementées.

## *2.6 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<sup>er</sup> 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 des mesures de contrôle additionnelles liées aux frais de dépassement de données ou d'itinérance.

## **2.7 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 Modifications liées à la substitution simultanée**

Dans la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-25, le CRTC a annoncé son intention de mettre fin à la substitution simultanée pendant le Super Bowl à compter de 2017. Cette décision a été mise en œuvre dans la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-334 et l'Ordonnance de radiodiffusion CRTC 2016-335 (l'ordonnance).

Bell Canada et Bell Média ont interjeté appel de l'application de l'ordonnance devant la Cour d'appel fédérale, ce que la National Football League (NFL) a aussi fait. Bell Canada et Bell Média soutiennent que le CRTC n'a pas compétence en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* pour bannir la substitution simultanée lors du Super Bowl, et cela constitue une réglementation rétroactive non autorisée et une atteinte aux droits économiques acquis de Bell Média. L'appel a été rejeté le 18 décembre 2017. Le 10 mai 2018, la Cour suprême du Canada a accueilli la demande d'autorisation d'appel de Bell Canada, de Bell Média et de la NFL de la décision de la Cour d'appel fédérale.

Dans sa décision rendue le 20 décembre 2019, la Cour suprême du Canada a invalidé la décision de la Cour d'appel fédérale et a conclu que le CRTC ne pouvait se prévaloir de la disposition en question de la *Loi sur la radiodiffusion* pour bannir la substitution simultanée lors du Super Bowl. Par conséquent, à partir du Super Bowl de 2020, le régime de la substitution simultanée recommencera à s'appliquer, comme c'est le cas actuellement pour d'autres émissions dont les droits ont été acquis par des stations de télé généraliste canadiennes.

La décision du CRTC de supprimer la substitution simultanée pendant le Super Bowl a eu une incidence défavorable sur les services de télé généraliste et les résultats financiers de Bell Média, par suite de la réduction du nombre de téléspectateurs et des produits tirés de la publicité. Avec le rétablissement de la substitution simultanée, les messages publicitaires vendus par Bell Média seront substitués à ceux diffusés par les stations américaines pour leurs signaux américains durant le Super Bowl, ce qui permettra de maximiser les produits tirés de la publicité auprès de l'ensemble de l'auditoire canadien pour le Super Bowl.

### ***3.2 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<sup>er</sup> 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, comme Inukshuk Wireless Partnership (un partenariat de Bell Canada et de Rogers Communications Inc.), 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. ISDE lancera une prochaine consultation pour déterminer la quantité de spectre qui sera 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 juin 2019, ISDE a lancé une consultation afin de recueillir des commentaires sur un cadre technique, politique et de délivrance de licences concernant la mise aux enchères de licences de spectre de la bande de 3 500 MHz. Dans le document de consultation, ISDE sollicite des commentaires sur l'utilisation d'une portion du spectre réservé aux soumissionnaires, d'un plafonnement de spectre dans la bande, ou d'une combinaison des deux. ISDE propose que les licences mises aux enchères aient une période de validité de 20 ans et que certaines limites soient imposées quant à la transférabilité des licences pour les cinq premières années de la période de validité de la licence, selon qu'une portion de spectre réservé est appliquée ou qu'un plafonnement de spectre le soit. En outre, ISDE propose que les licences fassent l'objet de certaines exigences de déploiement, notamment que les titulaires de licences fournissent une couverture à un certain pourcentage de la population dans chaque zone de licence et qui s'applique à la 5<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> année à compter de la date de délivrance de la licence. ISDE n'a pas encore indiqué de date

précise pour la mise aux enchères, mais elles se tiendront en 2020. Il est impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence éventuelle des résultats de cette consultation, des futurs processus connexes et de la mise aux enchères sur nos activités et nos résultats financiers.

#### **4.3 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 licences pour ce spectre seront délivrées en 2021 et 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.

#### 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 notre situation financière, notre performance financière, nos flux de trésorerie, nos activités 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 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 tirer parti des 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, 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 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, surtout dans les petites collectivités et dans les zones rurales. 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 des technologies/de l'infrastructure comprennent les suivants :

- 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*, 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 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 pourrait contrecarrer les efforts que nous déployons pour faire face à la concurrence.
- Le déploiement du service s'appuyant sur la technologie WTTH 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 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 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. Notre incapacité à développer de véritables fonctions omnicanaux et à utiliser ces nouveaux supports d'une manière favorable 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 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, 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 applications Internet qui exigent beaucoup de bande passante sur nos réseaux Internet 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 une application plus généralisée de la mise en réseau SDN, nous devons envisager la possibilité d'une certaine instabilité transitoire et prendre les mesures nécessaires à cet égard.

De plus, nous utilisons actuellement de nombreux systèmes de soutien des opérations et des applications 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 ou à maintenir 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 :

- Nous pourrions devoir engager des dépenses d'investissement importantes qui dépasseraient nos objectifs en matière d'intensité du capital, afin de fournir une capacité supplémentaire et de réduire la congestion sur nos réseaux sur fil et sans fil, et nous pourrions ne pas réussir à générer des flux de trésorerie suffisants ou à mobiliser le capital nécessaire pour financer ces dépenses d'investissement, ce qui pourrait entraîner la détérioration du service.
- 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 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*, 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.

### ***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 Bell ExpressVu et Télésat Canada (Télésat), nous détenons actuellement des satellites en vertu d'un contrat conclu avec Télésat. Télésat 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 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.

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, exige de la détermination, des processus efficaces et de la souplesse afin d'éviter les blessures, 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 et 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 :

- 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.
- 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.
- 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, 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 et nos résultats financiers.
- 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 un nombre de fournisseurs externes et d'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 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.

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, 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.**

De temps à autre, le conseil d'administration de BCE (conseil de BCE) évalue la pertinence de la politique de distribution de dividendes de BCE dans le but d'offrir une souplesse financière suffisante pour continuer à investir dans nos activités tout en offrant un rendement croissant aux actionnaires. En vertu de la politique de distribution de dividendes actuelle, l'augmentation du dividende sur actions ordinaires est directement liée à la croissance des flux de trésorerie disponibles de BCE. La politique de distribution de dividendes, 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 de BCE et, par conséquent, rien ne garantit que la politique de distribution de dividendes de BCE sera maintenue, ni que le dividende sur actions ordinaires sera augmenté, ni que des dividendes seront déclarés. Ultimement, la politique de distribution de dividendes, 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 2018 de BCE et à la note 26 des états financiers consolidés 2018 de BCE, mises à jour dans le rapport de gestion du premier trimestre (T1) de 2019 de BCE, dans le rapport de gestion du deuxième trimestre (T2) de 2019 de BCE et dans le rapport de gestion du troisième trimestre (T3) de 2019 de BCE, ainsi que dans les états financiers consolidés du T1, du T2 et du T3 2019 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.

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 sur le résultat 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 :

- 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 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 :

- 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;
- 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 tentatives constantes qui visent à voler les services des fournisseurs de services de télé, y compris Bell Canada et Bell 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.

## **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 et notre performance financière. 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;
- 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 principaux litiges dans lesquels nous sommes engagés, se reporter à la rubrique intitulée *Litiges* de la notice annuelle 2018 de BCE, mise à jour dans les rapports de gestion du T1, du T2 et du T3 2019 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.* 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 nos centres de données et 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 ainsi que les épidémies et autres risques liés à la santé 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 cancérogènes 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.

En outre, des épidémies, des pandémies et d'autres éventualités menaçantes pour la santé pourraient survenir, lesquelles pourraient avoir une incidence défavorable sur notre capacité à maintenir le fonctionnement de nos réseaux et à fournir des services à nos clients.

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