



BCE INC.

Avis concernant les déclarations prospectives

6 février 2025

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 2024 et l'orientation financière 2025 », datée du 6 février 2025, ainsi que certaines allocutions prononcées par les membres de notre haute direction dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2025 de BCE qui s'est tenue le 6 février 2025 (la téléconférence sur l'orientation financière 2025 de BCE) constituent des déclarations prospectives. Ces déclarations prospectives comprennent, sans s'y limiter, des déclarations concernant l'orientation de 2025 de BCE (ce qui comprend les produits des activités ordinaires, le BAIIA ajusté, l'intensité du capital, le BPA ajusté, les flux de trésorerie disponibles et le dividende annualisé sur actions ordinaires par action); le plan d'action stratégique et d'exploitation de BCE pour 2025 et la transformation continue des activités; les plans de déploiement des réseaux de BCE; l'acquisition proposée par Bell Canada de Northwest Fiber Holdco, LLC (faisant affaire sous la dénomination de Ziply Fiber [Ziply Fiber]), le calendrier prévu et la conclusion de l'acquisition proposée, ainsi que certains avantages éventuels qui devraient en découler, notamment le nombre prévu d'emplacements connectés par la fibre devant être atteint en Amérique du Nord d'ici la fin de 2028; l'objectif de BCE de générer des produits tirés des solutions d'affaires de 1 milliard \$ d'ici 2030; l'objectif de BCE de réaliser des économies de coûts de 1 milliard \$ grâce à ses initiatives de transformation des activités; la stratégie d'affectation du capital de BCE pour 2025, y compris l'accent mis sur le maintien de notations élevées pour les titres d'emprunt de premier rang de Bell Canada et sur la réduction du ratio de levier financier net; l'objectif de mettre fin à l'option à escompte du régime de réinvestissement de dividendes et d'achat d'actions pour les actionnaires (RRD) de BCE et l'occurrence d'événements futurs susceptibles d'avoir une incidence sur une telle décision; le processus d'examen des actifs non essentiels et les initiatives en matière de capital de BCE; les dépenses d'investissement prévues par BCE pour 2025; le taux d'intensité du capital que BCE prévoit atteindre en 2025, ainsi qu'au-delà de 2025 après la clôture de l'acquisition proposée de Ziply Fiber; la cession proposée de Northwestel Inc. (Northwestel); la cession proposée de la participation de BCE dans Maple Leaf Sports and Entertainment Ltd. (MLSE) et l'utilisation prévue par BCE du produit de la cession proposée; le montant global anticipé du produit que générera la cession d'actifs non essentiels, y compris les cessions prévues de Northwestel et de la participation de BCE dans MLSE; l'emploi prévu du produit qui sera tiré de la cession d'actifs non essentiels (autres que la participation de BCE dans MLSE); l'incidence financière prévue en 2025 de la fermeture des magasins La Source en 2024; les attentes quant à la hausse de la marge du BAIIA ajusté en 2025; l'amélioration importante prévue du ratio de distribution de BCE en 2025 en raison de la trésorerie conservée grâce au RRD en actions sur le capital autorisé à escompte; 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*, *engagement* 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*, *aspirer à* et *s'engager 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 2024 et l'orientation financière 2025 » ou dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2025 de BCE le sont en date du 6 février 2025 et, par conséquent, pourraient changer après cette date. Sauf dans la mesure où les lois applicables en matière de valeurs mobilières l'exigent, nous ne nous engageons aucunement à mettre à jour ou à réviser ces déclarations prospectives, même à la suite de l'obtention de nouveaux renseignements ou de l'occurrence d'événements futurs, ni pour toute autre raison. Les déclarations prospectives, du fait même de leur nature, font l'objet de risques et d'incertitudes intrinsèques et reposent sur plusieurs hypothèses, tant générales que précises, donnant lieu à la possibilité que les résultats réels diffèrent de façon significative des attentes exprimées ou sous-entendues dans ces déclarations prospectives et que notre orientation financière et nos perspectives commerciales, objectifs, plans et priorités stratégiques ne soient pas atteints. Ces déclarations ne représentent pas une garantie de la performance ni des événements futurs, et nous mettons en garde le lecteur contre le risque que représente le fait de s'appuyer sur ces déclarations prospectives. Se reporter à la rubrique A intitulée *Hypothèses importantes* pour obtenir une description des principales hypothèses qui sous-tendent les déclarations prospectives susmentionnées et les autres déclarations prospectives faites dans la présentation intitulée « Téléconférence sur les résultats du T4 2024 et l'orientation financière 2025 » et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2025 de BCE. Sous réserve de divers facteurs, nous jugeons que ces hypothèses étaient raisonnables au 6 février 2025. Si nos hypothèses se révélaient inexactes, nos résultats réels pourraient être considérablement différents de ce que nous prévoyons. Se reporter à la rubrique B 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 2024 et l'orientation financière 2025 » et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2025 de BCE.

Le lecteur est prié de tenir compte du fait que les risques décrits dans la rubrique mentionnée ci-dessus ne sont pas les seuls risques susceptibles de nous toucher. D'autres risques et incertitudes que, pour l'instant, nous ignorons ou jugeons négligeables pourraient également avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation. Nous envisageons régulièrement des opérations potentielles comme des acquisitions, des cessions, des fusions, des regroupements d'entreprises, des investissements, des monétisations, des coentreprises ou d'autres transactions, qui pourraient être importantes. Sauf indication contraire de la part de BCE, les déclarations prospectives faites dans la présentation intitulée « Téléconférence sur les résultats du T4 2024 et l'orientation financière 2025 » et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2025 de BCE ne tiennent pas compte de l'effet potentiel de transactions ou d'éléments exceptionnels 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 2024 et l'orientation financière 2025 » et dans certaines allocutions prononcées dans le cadre de la téléconférence

sur l'orientation financière 2025 de BCE sont présentées dans le but d'aider les investisseurs et les autres parties à comprendre certains éléments de nos résultats financiers prévus, ainsi que nos objectifs, nos priorités stratégiques, nos perspectives commerciales, et le contexte dans lequel nous prévoyons exercer nos activités. Le lecteur est donc mis en garde contre le fait que cette information pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

TABLE DES MATIÈRES

A. HYPOTHÈSES IMPORTANTES	2
B. RISQUES D'ENTREPRISE.....	8
I. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE CONSOLIDÉS	8
II. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE SECTORIELS	19
III. RISQUES LIÉS À NOTRE CADRE RÉGLEMENTAIRE.....	22
IV. AUTRES PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE	34

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

- des principales hypothèses formulées par BCE pour l'élaboration de ses déclarations prospectives mentionnées dans la présentation intitulée « Téléconférence sur les résultats du T4 2024 et l'orientation financière 2025 » ou de celles qui ont été faites oralement dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2025 de BCE;
- des principaux risques connus qui pourraient faire en sorte que nos hypothèses et nos estimations se révèlent inexactes et que les résultats ou les événements réels diffèrent de façon importante de nos attentes actuelles exprimées ou sous-entendues dans nos déclarations prospectives mentionnées dans la présentation intitulée « Téléconférence sur les résultats du T4 2024 et l'orientation financière 2025 » ou celles qui ont été faites oralement dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2025 de BCE.

A. HYPOTHÈSES IMPORTANTES

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

Par ailleurs, les déclarations prospectives de BCE pour les périodes postérieures à 2025 reposent sur des hypothèses et des estimations à plus long terme que les déclarations prospectives pour l'exercice 2025 et présentent donc une plus grande incertitude. Les déclarations prospectives pour les périodes postérieures à 2025 supposent, sauf indication contraire, que les risques décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives* demeureront essentiellement inchangés pour ces périodes.

Hypothèses relatives à l'économie

Nos déclarations prospectives reposent sur certaines hypothèses concernant l'économie canadienne. Ces hypothèses ne tiennent pas compte de l'imposition de tarifs douaniers américains à grande échelle sur toutes les importations provenant du Canada ni de l'imposition de tarifs de rétorsion imposés par le gouvernement canadien sur un large éventail de produits en provenance des États-Unis. Étant donné la situation en constante évolution et la grande incertitude quant à la durée d'une éventuelle guerre commerciale, il est difficile de prédire les répercussions sur l'économie. De nouveaux tarifs douaniers pourraient avoir une incidence importante sur les perspectives de croissance économique, les dépenses de consommation, l'inflation et le dollar canadien. Plus particulièrement, nous nous sommes appuyés sur les hypothèses suivantes :

- une croissance économique qui prend de la vigueur, étant donné la plus récente estimation de la Banque du Canada en ce qui concerne la croissance de 1,8 % du produit intérieur brut canadien pour 2025, ce qui représente une hausse par rapport à 1,3 % pour 2024;
- un ralentissement de la croissance de la population en raison des politiques gouvernementales visant à ralentir l'immigration;
- une augmentation des dépenses des consommateurs, soutenue par les baisses antérieures de taux d'intérêt;
- une croissance modeste des investissements des entreprises soutenue par les baisses antérieures de taux d'intérêt;
- une inflation mesurée par l'indice des prix à la consommation (IPC) relativement stable;
- un ralentissement continu du marché de l'emploi;
- des taux d'intérêt qui devraient demeurer aux niveaux observés actuellement ou près de ces niveaux;
- un dollar canadien qui devrait se maintenir près de 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 accrue de la concurrence dans le marché résidentiel, le marché d'affaires et le marché de gros des services sur fil et sans fil;
- une hausse, à un rythme toutefois moins rapide, du taux de pénétration du secteur du sans-fil;
- un effritement du marché des services de connectivité pour les services voix et données, dans la foulée de la migration de la clientèle d'affaires vers des solutions de télécommunications à plus faible prix ou des services par contournement offerts par des concurrents;
- le marché canadien de la publicité traditionnelle à la télé et à la radio devrait être touché par des baisses d'audience alors que la croissance du marché de la publicité poursuit sa transition vers le numérique;
- la diminution de la clientèle d'abonnés des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) provoquée par l'intensification de la concurrence découlant du lancement constant de plateformes de diffusion en continu de vidéo sur demande par abonnement (VSDA) et de l'expansion des agrégateurs de services par contournement.

Hypothèses relatives aux activités d'exploitation et hypothèses financières

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

Hypothèses relatives aux activités d'exploitation

Nous avons formulé les hypothèses relatives aux activités d'exploitation internes suivantes en ce qui concerne nos secteurs *Bell SCT* et *Bell Média* :

Bell Services de communications et de technologies (Bell SCT)

- la stabilité ou la légère diminution de notre part du marché des ajouts nets d'abonnés des services utilisant des téléphones mobiles dans le sans-fil pour les exploitants nationaux, étant donné que nous devons composer avec un accroissement de l'intensité de la concurrence et des activités promotionnelles dans toutes les régions et tous les segments de marché;
- la poursuite de l'expansion et du déploiement du réseau sans fil de cinquième génération (5G) et du réseau 5G+, tout en offrant une couverture et une qualité concurrentielles;
- la poursuite de la diversification de notre stratégie de distribution, en mettant l'accent sur l'accroissement des transactions directes avec le consommateur et en ligne;
- la légère baisse du revenu moyen par utilisateur (RMU) combiné des abonnés utilisant des téléphones mobiles attribuable aux pressions concurrentielles sur les prix;
- la poursuite de l'adoption par la clientèle d'affaires de solutions évoluées 5G, 5G+ et Internet des objets (IdO);
- l'expansion continue de nos services technologiques par suite des récentes acquisitions réalisées sur le marché des services à l'intention des entreprises et de la mise à profit de nos canaux de vente et de l'expertise technique des entreprises acquises;

- l'accroissement de la disponibilité des combinés sans fil et la stabilité des prix des appareils et des marges connexes;
- le déploiement modéré du réseau de fibre permettant la connexion directe d'un plus grand nombre de foyers et d'entreprises dans notre zone de couverture des services sur fil;
- la croissance continue du nombre d'abonnés des services Internet de détail;
- l'accentuation de la substitution technologique par le sans-fil et les services Internet;
- l'accent soutenu mis sur l'offre de forfaits de services résidentiels et familiaux en ce qui a trait aux services de mobilité, d'accès Internet et de contenu;
- 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;
- 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 plus généralisée par les abonnés des services par contournement entraînant la réduction des forfaits télévision (télé) et la diminution de la clientèle d'abonnés des EDR;
- la réalisation d'économies de coûts du fait 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 l'adoption du numérique et de l'IA, des améliorations des produits et des services, de l'expansion des fonctions libre-service, des investissements dans de nouveaux centres d'appels et dans le numérique, d'autres améliorations au chapitre de l'expérience en matière de service à la clientèle, de la réduction du nombre de postes de cadre, notamment à la suite de départs naturels et de départs à la retraite, et de la réduction des taux contractuels des fournisseurs;
- l'absence d'incidence défavorable significative de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle découlant de modifications ou de l'application de la réglementation sur nos activités liées aux services de communications et de technologies.

Bell Média

- Des produits liés au contenu numérique totaux qui devraient refléter l'expansion des téléviseurs connectés, de la publicité directement aux consommateurs et de l'augmentation du nombre d'abonnés, ainsi que la croissance des services numériques dans nos activités d'affichage extérieur, contribuant à la mise en œuvre de notre stratégie des médias numériques d'abord;
- la mise à profit de données internes pour améliorer le ciblage, la prestation de services publicitaires, y compris une expérience de visionnement personnalisée, et l'attribution;
- la croissance continue des coûts du contenu média pour obtenir du contenu de qualité;
- le soutien continu à l'adoption des produits de Crave, de RDS, de TSN et de TSN+ grâce à une distribution rehaussée, une offre élargie de contenus optimisée et à l'amélioration de l'expérience client;
- un soutien continu du contenu original en français privilégiant les plateformes numériques comme Crave, Noovo.ca et iHeartRadio Canada, pour mieux servir notre clientèle francophone en lui offrant une expérience numérique personnalisée;
- 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;
- l'absence d'incidence défavorable significative de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle découlant de modifications ou de l'application de la réglementation sur nos activités dans les médias.

Hypothèses financières

Nous avons formulé les hypothèses financières internes suivantes concernant BCE pour 2025 :

- un coût des services rendus au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi estimatif d'environ 205 millions \$;
- un rendement net au titre des régimes d'avantages postérieurs à l'emploi estimatif d'environ 100 millions \$;
- une dotation aux amortissements d'environ 5 100 millions \$ à 5 150 millions \$;
- des charges d'intérêts d'environ 1 775 millions \$ à 1 825 millions \$;
- des intérêts payés d'environ 1 850 millions \$ à 1 900 millions \$;
- un taux d'imposition moyen effectif d'environ 17 %;
- des participations ne donnant pas le contrôle d'environ 60 millions \$;
- des cotisations aux régimes d'avantages postérieurs à l'emploi d'environ 40 millions \$;

- des paiements en vertu de régimes d'autres avantages postérieurs à l'emploi d'environ 60 millions \$;
- des impôts payés (déduction faite des remboursements) d'environ 700 millions \$ à 800 millions \$;
- un nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation de BCE d'environ 935 millions;
- un dividende sur actions ordinaires annualisé de 3,99 \$ par action.

Hypothèses sous-tendant le maintien prévu de la suspension des cotisations à la plupart de nos régimes de retraite en 2025

Nous avons posé les hypothèses principales suivantes qui sous-tendent le maintien prévu de la suspension des cotisations à la plupart de nos régimes de retraite en 2025 :

- au moment opportun, la situation de capitalisation de nos régimes de retraite à prestations définies correspondra à des excédents évalués sur une base de continuité et les ratios de solvabilité demeureront supérieurs aux exigences minimales prévues par la loi pour une suspension des cotisations pour les composantes prestations définies et cotisations définies, selon ce qui s'applique;
- aucune détérioration importante de la situation financière de nos régimes de retraite à prestations définies en raison d'une diminution du rendement des placements ou des taux d'intérêt;
- l'absence de pertes actuarielles importantes découlant d'autres événements, comme un litige ou un changement dans les lois, les réglementations ou les normes actuarielles.

Hypothèses relatives aux facteurs ESG

Nous avons formulé certaines hypothèses dans la préparation des cibles relatives aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), notamment, sans s'y limiter, les hypothèses énoncées dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*. Cependant, les déclarations prospectives pour les périodes postérieures à 2025 reposent sur des hypothèses et des estimations à plus long terme que les déclarations prospectives pour l'exercice 2025 et présentent donc une plus grande incertitude. Les hypothèses importantes propres à certaines cibles ESG sont présentées ci-après.

Cibles de réduction des émissions de GES et d'engagement des fournisseurs

Nos cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) et d'engagement des fournisseurs sont établies en fonction d'un certain nombre d'hypothèses, y compris, sans s'y limiter, les principales hypothèses suivantes :

- notre capacité d'acheter une quantité importante de crédits carbone crédibles de grande qualité et/ou de certificats d'énergie renouvelable (CER) pour compenser ou réduire, selon le cas, nos émissions de GES;
- la compensation des émissions sera permanente et ne sera pas annulée, que ce soit en partie ou en totalité, avant la date d'atteinte de nos cibles;

- l'absence d'augmentation importante de l'intensité des émissions du réseau de distribution d'électricité sur laquelle nous n'avons aucun contrôle;
- une collaboration et un engagement satisfaisants des fournisseurs dans l'établissement de leurs propres cibles basées sur la science;
- le succès et la mise en œuvre en temps opportun de diverses initiatives d'affaires et d'entreprise visant à réduire notre consommation d'électricité et de carburant ainsi que les sources d'émissions directes et indirectes de GES;
- la disponibilité de fonds suffisants qui seront attribués à la mise en œuvre d'initiatives visant à réduire notre consommation d'électricité et de carburant;
- l'absence d'augmentation importante des coûts des solutions et des initiatives qui seront mises en œuvre pour atteindre nos objectifs;
- l'absence de nouvelles initiatives d'entreprise, d'acquisitions d'entreprises, de ventes d'entreprises ou de technologies qui modifieraient de façon importante nos niveaux prévus d'émissions de GES. En particulier, nos objectifs de réduction des émissions de GES supposent que l'acquisition potentielle annoncée précédemment de Ziply Fiber et les cessions potentielles de Northwestel et de notre participation dans MLSE ne modifieront pas considérablement les niveaux prévus de nos émissions de GES;
- l'absence d'améliorations ou de modifications de normes internationales ou de la méthode que nous utilisons pour calculer ces émissions de GES ayant une incidence défavorable sur le calcul de nos émissions de GES;
- l'absence de changement requis à nos cibles basées sur la science établies conformément à l'initiative Science Based Targets (SBTi) qui aurait pour effet d'accroître le coût lié à l'atteinte de ces cibles basées sur la science, qui peuvent être modifiées à l'occasion, ou d'en rendre l'atteinte impossible en raison d'exigences de l'exploitation;
- l'absence de changement important dans la répartition de nos dépenses par fournisseur ainsi qu'une collaboration et un engagement suffisants des autres intervenants dans l'ensemble de la chaîne de valeur à l'égard de la réduction de leurs propres émissions de GES.

Cibles de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance

Nos cibles de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance sont établies en fonction d'un certain nombre d'hypothèses, y compris, sans s'y limiter, les principales hypothèses suivantes :

- la capacité de mettre à profit des partenariats et des agences de recrutement axés sur la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance pour nous aider à trouver des talents qualifiés et diversifiés pour pourvoir les postes vacants;
- une quantité appropriée de candidats issus de la diversité sur le marché du travail;
- la mise en œuvre d'initiatives d'affaires et d'entreprise pour favoriser la sensibilisation, l'information et l'engagement à l'appui de nos cibles de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance;
- la propension des membres du personnel actuels et des candidats à s'auto-identifier afin de refléter la diversité au sein de l'effectif.

B. RISQUES D'ENTREPRISE

Cette rubrique décrit les principaux risques connus susceptibles d'avoir une incidence défavorable significative sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers ou notre réputation. En raison de ces risques, nos hypothèses et nos estimations pourraient être inexactes et les résultats ou les événements réels pourraient différer de façon importante des attentes exprimées ou sous-entendues dans nos déclarations prospectives, y compris nos résultats financiers cibles et nos perspectives commerciales présentés le 6 février 2025 dans la présentation intitulée « **Téléconférence sur les résultats du T4 2024 et l'orientation financière 2025** » et dans le cadre de la téléconférence sur l'orientation financière 2025 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, 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 périodes postérieures à 2025 supposent, sauf indication contraire, que les risques décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives* demeureront essentiellement inchangés pour ces périodes.

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

I. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE CONSOLIDÉS

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

Conjoncture économique et événements géopolitiques

Nos activités et nos résultats financiers pourraient subir l'incidence négative d'une conjoncture économique défavorable, notamment celle associée à un risque de guerre commerciale et de récession. Le contexte économique mondial actuel pourrait exacerber encore les facteurs de risque préexistants, y compris ceux décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*, compte tenu de la croissance économique canadienne modeste, de la réduction des niveaux d'immigration, des coûts liés à l'habitation élevés par rapport aux revenus, et de la volatilité des marchés financiers et des capitaux. Tous ces facteurs pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers, notamment par leur effet négatif sur les dépenses des entreprises et des clients et la demande pour nos produits et services, la situation financière de notre clientèle, et le coût et le montant du financement disponible sur les marchés financiers.

De plus, les facteurs de risque, y compris, sans s'y limiter, ceux qui sont décrits dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*, pourraient être exacerbés, ou devenir plus susceptibles de se concrétiser, par suite d'événements géopolitiques, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre entreprise ou sur nos futurs résultats financiers ainsi que sur les hypothèses connexes, et l'ampleur de cette incidence est difficile à prédire. Des événements géopolitiques pourraient avoir une incidence défavorable sur l'économie mondiale et entraîner la volatilité des marchés des capitaux et des marchés financiers, une instabilité géopolitique étendue, des conflits armés, une hausse des prix de l'énergie, des pressions inflationnistes limitant les dépenses des consommateurs et des entreprises et augmentant nos coûts d'exploitation, des perturbations de notre chaîne d'approvisionnement et un risque accru lié aux menaces à la sécurité de l'information.

1. Environnement concurrentiel

L'activité concurrentielle dans notre secteur est intense et la dynamique concurrentielle évolue, ce qui contribue à créer des perturbations dans chacun de nos secteurs d'activité

Notre marché est transformé par l'évolution de la conjoncture macroéconomique et réglementaire, par l'accroissement de la concurrence à l'échelle mondiale et nationale et par les changements dans les préférences de la clientèle. La transformation des activités et les avancées technologiques entraînent l'apparition de nouveaux services, modèles de prestation de services et partenariats stratégiques, et notre contexte concurrentiel continue de s'intensifier et de s'élargir pour inclure de nouveaux concurrents et des concurrents en émergence, dont certains étaient auparavant nos partenaires ou nos fournisseurs, ainsi que des concurrents d'envergure mondiale, y compris, en particulier, des fournisseurs de services en nuage et par contournement, de matériel et de logiciels liés à l'IdO et de services voix sur IP, et d'autres entreprises offrant des services sur le Web ou par satellite qui font leur entrée dans le secteur des communications et qui disposent de ressources considérables et d'une importante clientèle permettant d'amortir les coûts. Le contexte concurrentiel se trouve modifié par certains de ces concurrents qui sont en train d'établir une présence significative sur le marché, phénomène qui s'est accéléré au cours des dernières années. Les concurrents existants cherchent à consolider ou à élargir leurs gammes de produits au moyen d'acquisitions leur permettant de prendre de l'expansion et d'accroître les occasions dans le contexte de l'évolution de la dynamique du marché. Notre incapacité à réagir efficacement à cette dynamique concurrentielle en pleine évolution 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 faciliter l'accès à l'industrie. En outre, les politiques gouvernementales qui ont permis à des entreprises régionales de services sans fil dotées d'installations de faire l'acquisition de spectre à prix avantageux faussent la dynamique du marché. 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, à la suite de décisions liées à la réglementation imposant des tarifs de gros pour les services Internet sur fil et l'accès des exploitants de réseaux mobiles virtuels (ERMV), les concurrents peuvent offrir 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 et sur notre capacité à générer un rendement sur nos investissements dans nos réseaux approprié. La diminution des investissements que doivent faire nos concurrents et l'incidence sur le rendement de nos investissements ont pour effet de fragiliser la monétisation de nos réseaux et notre modèle d'exploitation. De plus, certains fournisseurs de services par contournement étrangers ne sont actuellement pas assujettis aux mêmes obligations 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.

Les nouvelles technologies peuvent favoriser la diversification de nos gammes de produits et de services et créer des occasions de croissance. Cependant, si nous ne réussissons pas à élaborer ni à mettre en œuvre de nouvelles solutions avant nos concurrents, ou au même moment qu'eux, si l'adoption de ces nouvelles technologies par le marché ne suit pas le rythme de la mise en œuvre de nos nouvelles solutions, ou si nous ne parvenons pas à évaluer et à gérer adéquatement les risques découlant de ces nouvelles solutions, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

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 :

- 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;
- une conjoncture économique défavorable, y compris des ralentissements économiques ou des récessions, la hausse des taux d'intérêt et l'inflation élevée, des conditions difficiles sur les marchés financiers, la diminution des niveaux d'immigration ou une baisse du niveau d'activité de détail et commerciale, pourrait avoir une incidence défavorable sur la demande à l'égard de nos produits et services sur fil, sans fil et de médias et sur les prix de ceux-ci et améliorer la position concurrentielle des fournisseurs de services à moindre coût;

- les décisions liées à la réglementation relative à l'accès à nos réseaux sans fil et de fibre pour les services de gros pourraient faciliter l'entrée de nouveaux concurrents, dont des fournisseurs de services par contournement, ou renforcer la position sur le marché de nos concurrents actuels, ou encore inciter nos concurrents actuels à prendre de l'expansion au-delà de leur zone de couverture traditionnelle, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur les abonnés du service de détail au profit des abonnés du service de gros générant de plus faibles marges et ainsi nuire à notre capacité de tirer pleinement parti de notre envergure et d'investir dans nos réseaux;
- 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;
- si les clients jugeaient notre proposition de valeur en matière de prix, de réseau, de vitesse, de service ou de fonctionnalités insuffisante à la lumière des options offertes ailleurs, ou si nos produits et services n'étaient pas offerts selon les modes de prestation privilégiés par la clientèle, cela pourrait entraîner une hausse du taux de désabonnement et le ralentissement de la croissance des produits des activités ordinaires;
- l'intensification des transactions en ligne pourrait se traduire par une baisse de la fréquentation des magasins, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité de tirer parti de notre vaste réseau de détail pour augmenter le nombre d'abonnés et vendre nos produits et nos services;
- la convergence des services sur fil et sans fil a une incidence sur les choix de la clientèle en matière d'achat de produits et pourrait intensifier la substitution favorisant les produits générant de plus faibles marges ainsi qu'accroître le taux de désabonnement, et ces tendances devraient augmenter avec l'adoption généralisée de la 5G et de la 5G+;
- l'adoption croissante des cartes SIM embarquées (eSIM) permet aux clients de changer plus facilement de fournisseur de services et pourrait compromettre les modèles de distribution existants, notamment en se répercutant défavorablement sur les produits tirés des services d'itinérance;
- l'ampleur et la rapidité du déploiement rapide de nos réseaux sur fibre et de nos services mobiles 5G et 5G+ pourraient être réduites par suite de décisions gouvernementales et liées à la réglementation, de contraintes quant à l'accès à l'équipement lié aux réseaux et au prix de celui-ci, de pénuries de main-d'œuvre ainsi que d'éventuels problèmes opérationnels dans l'implantation de nouvelles technologies;
- l'adoption des services en nuage et des services par contournement et l'expansion des services voix sur IP, des solutions de collaboration et des solutions de réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN) à coût moindre, offerts par des concurrents locaux et mondiaux comme des entreprises de logiciels traditionnelles, modifient notre approche en ce qui a trait aux offres de services et aux prix et pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités;

- le lancement, par des concurrents canadiens et internationaux, de satellites en orbite basse, ainsi que des partenariats entre les entreprises de télécommunications canadiennes et les fournisseurs de services de connectivité de satellites en orbite basse, et entre les gouvernements et les fournisseurs de services de connectivité de satellites en orbite basse, afin d'assurer la connectivité, y compris dans des zones rurales et dans le Nord, accroît la concurrence, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre stratégie de déploiement de réseau dans ces régions et nuire à la demande pour nos services de connectivité. La capacité de notre filiale Northwestel, qui exerce ses activités dans le Nord canadien, à répondre à la menace concurrentielle que posent ces fournisseurs est amoindrie par les règlements du CRTC en ce qui concerne les services Internet de détail.
- l'augmentation des taux d'insolvabilité, de la rationalisation des dépenses et du regroupement chez la clientèle d'affaires pourrait entraîner de nouvelles perturbations dans notre secteur Bell SCT en raison de la substitution technologique, des facteurs économiques et des améliorations à leur efficacité opérationnelle mises en place par les clients;
- 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;
- l'adoption plus généralisée par les consommateurs de services comme ceux liés à la 5G ainsi que des services et applications IdO dans le secteur 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), conjuguée à l'utilisation accrue de l'intelligence artificielle (IA), devrait accélérer la concurrence dans ces domaines;
- la croissance du nombre d'abonnés et de téléspectateurs et leur fidélisation pourrait être compromise par l'évolution des habitudes en matière de visionnement, l'optionnalité, la hausse des coûts pour les consommateurs et les fournisseurs de contenu ainsi que le gain constant de parts de marché des fournisseurs de contenu par contournement à faible coût d'envergure mondiale, des agrégateurs de services par contournement et des autres fournisseurs de services ainsi que leur expansion, certains d'entre eux pouvant offrir du contenu et des plateformes en tant que produit d'appel en vue de soutenir leurs activités principales, ainsi que par la facturation combinée, les procédures d'arbitrage du CRTC et la fragmentation des auditoires découlant du large éventail des choix;
- la concurrence pour le contenu de programmation avec des concurrents mondiaux et des concurrents canadiens traditionnels dans les services de télé pourrait entraîner d'importantes hausses des coûts d'acquisition et d'élaboration de contenu et réduire l'accès au contenu de premier plan, certains concurrents se réservant du contenu pour améliorer leur offre de services par contournement;
- la prolifération du piratage de contenu pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à monétiser les produits et les services à un niveau supérieur à nos prévisions actuelles, et également comprimer la bande passante sans nous permettre de générer une croissance des produits des activités ordinaires correspondante dans le contexte des tarifs réglementés en matière de services Internet haute vitesse de gros;

- notre capacité à accroître les produits tirés des médias numériques et d'autres services de publicité, dans le contexte d'un marché de la publicité en évolution et fragmenté, est mise à l'épreuve par ces entreprises d'envergure;
- la radio traditionnelle risque d'être ébranlée par la substitution accélérée en faveur de nouvelles entreprises de diffusion de musique et 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.

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

2. Cadre réglementaire et conformité

2.1 Notre cadre réglementaire influe sur nos stratégies, et des décisions défavorables prises par les gouvernements ou les organismes de réglementation pourraient avoir une incidence défavorable de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle sur nos activités ou nuire à notre réputation

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 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (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'établissement et la modification de la réglementation concernant l'accès obligatoire aux réseaux, les ventes aux enchères de spectre, l'imposition de codes de conduite à l'égard des consommateurs, l'approbation d'acquisitions, l'octroi de licences de radiodiffusion et de spectre, les exigences relatives à la propriété étrangère, les obligations en matière de protection de la vie privée et de cybersécurité et le contrôle du piratage des droits d'auteur. Comme pour tout autre organisme assujetti à la réglementation, les stratégies sont subordonnées aux décisions liées à la réglementation. Des décisions défavorables prises par les gouvernements ou les organismes de réglementation, une réglementation plus rigoureuse ou l'absence de mesures efficaces de lutte contre le piratage pourraient avoir une incidence défavorable de nature financière, opérationnelle ou concurrentielle sur nos activités ou nuire à notre réputation.

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

2.2 L'incapacité à nous occuper de manière proactive de nos obligations juridiques et réglementaires et notre implication dans divers litiges et recours judiciaires pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre performance financière et notre réputation

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, pourraient avoir un effet défavorable sur nos activités, notre performance financière et notre réputation. En outre, l'adoption de nouvelles lois ou de nouveaux règlements régissant les interactions avec la clientèle et l'évolution technologique de nos activités donnent lieu à un ensemble complexe d'exigences en matière de conformité que nous devons gérer de manière appropriée. Notre incapacité à surveiller et à respecter les obligations juridiques et réglementaires auxquelles nous sommes assujettis pourrait nous exposer à des litiges, à des amendes et à des pénalités substantielles et à des restrictions d'exploitation et pourrait nuire à notre réputation. La plus grande importance accordée à la protection des consommateurs qui se reflète dans les lois provinciales et les codes de conduite à l'égard des consommateurs, ainsi que les obligations juridiques et réglementaires accrues en ce qui a trait à la protection de la vie privée, à l'accessibilité, à la gouvernance des données et à d'autres questions ESG, nécessitent que nous établissions et mettions en œuvre des cadres de conformité améliorés et pourraient augmenter l'exposition de la société aux enquêtes, aux litiges, aux pénalités et aux amendes et nuire à sa réputation.

Nous nous trouvons impliqués dans divers litiges et réclamations dans le cours de nos activités. Pour obtenir une description des litiges importants dans lesquels nous sommes engagés, se reporter à la rubrique intitulée *Litiges* de la notice annuelle 2023 de BCE, mise à jour dans le rapport de gestion du troisième trimestre (T3) 2024 de BCE.

3. Transformation des technologies/de l'infrastructure

L'évolution et la transformation de nos réseaux, de nos systèmes et de nos activités grâce aux technologies de prochaine génération, qui permettent par ailleurs d'aplanir notre structure de coûts, sont essentielles afin d'assurer une concurrence efficace et une expérience client optimisée

La mondialisation, la concurrence accrue et les progrès technologiques modifient les attentes de la clientèle et exigent de s'adapter rapidement aux demandes du marché, de rehausser le service à la clientèle, 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 et d'outils de service à la clientèle qui respectent la neutralité du réseau et dont l'environnement de développement est davantage coopératif et intégré. La disponibilité de réseaux et de technologies logicielles améliorés procure en outre la base nécessaire pour offrir des connexions supérieures et plus rapides, efficacité de connexion qui s'est traduite par une croissance considérable du nombre d'applications IdO. Le changement peut être ardu et présenter des obstacles imprévus, ce qui pourrait avoir une incidence sur la réussite des projets, une transition rendue encore plus difficile par la complexité découlant de nos nombreux produits jumelée à la complexité de l'infrastructure de nos réseaux et de nos technologies de l'information (TI).

Nous poursuivons notre transformation, qui consiste à passer d'une société de télécommunications traditionnelle à une société de services technologiques et de médias numériques (collectivement, société de technologie), ce qui suppose essentiellement une amélioration de l'expérience et de la valeur que nous offrons à la clientèle grâce à une infrastructure plus moderne, à des processus d'affaires simplifiés et automatisés et à un modèle de coûts approprié.

Notre incapacité à concrétiser cette transformation et à évaluer correctement les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies, à procéder à des mises à jour essentielles des capacités existantes du réseau, à réaliser l'intégration de l'informatique en nuage et à renforcer la cybersécurité, ou à investir et à évoluer dans la bonne direction dans un contexte où les modèles d'affaires changent, pourrait limiter notre capacité à créer de la valeur pour notre clientèle en misant sur des interactions d'achat et de soutien faciles et simples et en leur permettant d'obtenir ce qu'ils veulent plus vite au moyen de n'importe quel canal, de même que limiter la capacité de nos clients à recevoir des produits, des services et du contenu sur n'importe quel appareil ou à n'importe quel endroit, sans égard au type d'accès au réseau. Cela pourrait donc avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

Les activités liées à l'évolution de nos réseaux et de nos TI visent à utiliser de nouvelles technologies ainsi que des technologies en évolution et en développement, comme la virtualisation des fonctions réseau, la mise en réseau SDN (pour Software-Defined Networking), les technologies infonuagiques, l'informatique multiaccès en périphérie de réseau, les logiciels libres, les mégadonnées, l'IdO, l'IA 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 notre clientèle et de réduire nos coûts. Nos activités liées à l'évolution visent aussi à mettre sur pied des réseaux convergents sur fil et sans fil de prochaine génération axés sur les technologies intelligentes, afin d'offrir une qualité et une expérience client concurrentielles selon une structure de coûts performante alors que les exigences en matière de capacité sont de plus en plus grandes. L'harmonisation des plateformes technologiques, du développement de produits et de services 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 adopter les meilleures pratiques en matière de technologie pour transformer nos activités en vue de créer les conditions propices à une expérience véritablement centrée sur le client pourrait limiter notre capacité à inspirer la confiance de la clientèle envers nos capacités novatrices et technologiques et 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. La planification et l'exécution de plusieurs projets complexes dans les délais souhaités peuvent également s'avérer difficiles. Un ou plusieurs des facteurs susmentionnés pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats financiers et notre réputation.

La fidélisation de la clientèle et l'acquisition de nouveaux clients pourraient être compromises pendant nos activités de transformation si elles entraînaient une piètre performance du service, ce qui en retour pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à atteindre nos objectifs opérationnels et financiers. Notre incapacité à optimiser rapidement les infrastructures, les processus et les technologies adaptables afin de nous ajuster efficacement aux habitudes et aux comportements en mutation de notre clientèle et à tirer parti des services IP et de l'automatisation dans de nombreuses 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. Cela pourrait nous rendre moins aptes à offrir une fonction libre-service complète et pratique et à assurer l'approvisionnement en temps réel, des 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.

Nous cherchons par ailleurs à étendre la zone de couverture de nos réseaux afin d'améliorer notre proposition de valeur et de répondre aux besoins de la clientèle tout en déployant des technologies pour soutenir la croissance. Cependant, des décisions défavorables rendues par les gouvernements, les organismes de réglementation ou les tribunaux 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, l'obligation de fournir un accès de gros groupé au moyen d'installations utilisant la technologie de réseau de fibre jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP), la diminution par le CRTC des tarifs des services de gros obligatoires à l'égard des installations utilisant la technologie FTTP ou la technologie de fibre jusqu'au nœud (FTTN), l'imposition de modalités défavorables ou l'adoption de tarifs défavorables par suite d'un processus d'arbitrage lié au service d'accès pour les ERMV dotés d'installations mis en place par le CRTC, l'élargissement possible de l'accès obligatoire à nos réseaux ou l'imposition d'obligations élargies pour les services de gros sur les réseaux sans fil pourraient dissuader les fournisseurs d'infrastructure numérique dotés d'installations d'investir dans des réseaux sur fil et sans fil de prochaine génération. L'incapacité à continuer d'investir dans des fonctions de prochaine génération de manière rigoureuse, opportune et stratégique pourrait limiter notre capacité à faire concurrence de façon efficace, à générer les activités souhaitées et à atteindre les résultats financiers voulus.

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

- L'incapacité à faire évoluer notre personnel, nos processus et notre culture vers une approche interfonctionnelle afin de réduire les cloisonnements entre les unités d'affaires et de promouvoir une approche globale et unifiée (One Bell), pourrait nuire à nos initiatives de transformation.
- Le contexte économique mondial actuel et les événements géopolitiques pourraient donner lieu à des coûts supplémentaires, à des retards ou à la non-disponibilité du matériel, des matières premières et des ressources, ce qui pourrait nuire à notre capacité de poursuivre la mise sur pied de réseaux convergents de prochaine génération et de lancer de nouvelles initiatives de transformation.

- Les difficultés liées à l'embauche, à la rétention, à l'internalisation et au développement de ressources techniques et qualifiées pourraient avoir un impact négatif sur les activités de transformation. Les réductions de personnel, les réductions de coûts ou les restructurations dont sont témoins les membres de notre équipe pourraient affecter leur moral et réduire le niveau de priorité attribué aux initiatives de transformation et ainsi avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.
- La canalisation sous-optimale des capitaux dans la construction des réseaux, la mise à niveau de l'infrastructure et des processus ainsi que l'amélioration du service à la clientèle pourraient contrecarrer les efforts que nous déployons pour faire face à la concurrence.
- La stratégie basée sur l'informatique en nuage avec de multiples fournisseurs de services nécessite un cadre d'architecture et une exécution différents pour chaque fournisseur de services, ce qui pourrait ralentir le rythme de notre transformation.
- Le risque d'exécution et les économies moins importantes ou moins rapides que prévu réalisées au moyen d'initiatives d'économies ciblées (p. ex., gestion des fournisseurs, optimisation des biens immobiliers) pourraient nuire à notre capacité d'investir dans la transformation.
- 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 fiables et de grande qualité auprès de tiers fournisseurs.
- 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 de fibre optique et sans fil.
- Le déploiement réussi des services mobiles 5G pourrait subir l'incidence de divers facteurs ayant des répercussions sur la couverture et les coûts.
- La plus forte demande pour une vitesse et une capacité Internet accrues, qui s'ajoute aux politiques et aux initiatives gouvernementales, crée des tensions en ce qui a trait à l'emplacement géographique et au rythme privilégiés pour le déploiement des réseaux FTTP.
- La dépendance accrue aux applications pour la diffusion du contenu, les ventes, la participation de la clientèle 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 du cycle de vie des technologies existantes ou en cours de développement et, par le fait même, l'augmentation de la dotation aux amortissements.
- Le démantèlement des anciens équipements pourrait être remis en cause par des clients et les autorités qui exigeraient de continuer à utiliser d'anciennes technologies ainsi que par les risques inhérents à la transition vers de nouveaux systèmes.

- Au fur et à mesure que les modèles d'affaires des fournisseurs changent, que les habitudes de consommation de contenu évoluent et que le nombre d'options de visionnement augmente, notre capacité à regrouper et à distribuer des contenus pertinents et à développer d'autres moyens de transmission afin d'être compétitifs dans les nouveaux marchés et d'augmenter l'engagement de la clientèle 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.
- Les clients continuent de s'attendre à des améliorations en ce qui a trait au service à la clientèle, aux nouvelles fonctions et caractéristiques et à la diminution du prix facturé pour la prestation de ces services. Notre capacité d'offrir ces améliorations repose de plus en plus sur l'utilisation d'un certain nombre de technologies qui évoluent rapidement, notamment l'IA et l'apprentissage automatique. L'utilisation de ces technologies fait toutefois l'objet d'une attention croissante de la part des législateurs et des organismes de réglementation. Si nous n'arrivons pas à devenir un chef de file en acquérant les compétences nécessaires à l'utilisation de ces nouvelles technologies d'une façon qui respecte les valeurs sociales, nous pourrions ne pas être en mesure de répondre aux attentes changeantes de la clientèle et de poursuivre la croissance de nos activités.

II. PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE SECTORIELS

1. Bell SCT

La présente sous-section traite de certains des principaux risques d'entreprise qui touchent notre secteur Bell SCT en particulier, en plus des autres risques décrits ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*.

Concurrence féroce

Risque

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

L'intensité de l'activité de nos concurrents jumelée à la multiplication des forfaits prévoyant le paiement par versement et des forfaits « Acheter maintenant et payez plus tard » et au lancement de nouveaux produits sur fil destinés à la clientèle résidentielle (p. ex. IdO, les systèmes et les appareils résidentiels intelligents, les plateformes de services de télé novatrices, etc.) et à la clientèle d'affaires (p. ex. les services voix sur IP par contournement, les solutions de collaboration et les solutions SD-WAN) par les entreprises nationales, les entreprises non traditionnelles et les grossistes, notamment l'expansion de l'offre de services de détail fondés sur l'accès de gros par de grands concurrents dotés d'installations.

Cadre réglementaire

Risque

Une réglementation accrue des services sans fil, de leurs tarifs et de leur infrastructure, comme un plus grand accès obligatoire aux réseaux sans fil, l'établissement de tarifs pour les services sans fil obligatoires qui diffèrent considérablement des tarifs que nous proposons, et des restrictions liées aux futurs processus d'appel d'offres pour l'utilisation de spectre.

Dans une décision temporaire (décision temporaire), le CRTC a rendu obligatoire la mise en place d'un service d'accès haute vitesse de gros groupé fourni au moyen d'installations utilisant la technologie FTTP en Ontario et au Québec, à des tarifs considérablement plus bas que ceux que nous avons proposés et qui ne tiennent pas suffisamment compte de l'investissement que requièrent ces installations. Par la suite, dans une décision finale (décision finale), le CRTC a conclu son examen du cadre des services d'accès haute vitesse de gros et a rendu obligatoire l'établissement d'un service d'accès haute vitesse de gros groupé disponible sur les installations utilisant la technologie FTTP que les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) devront fournir dans toutes les provinces à compter du 13 février 2025. Le CRTC a également interdit aux titulaires d'accéder à l'avenir à des services d'accès haute vitesse de gros, quelle que soit la technologie, sur leurs territoires filaires traditionnels. Ce nouveau service améliore significativement la position commerciale de nos concurrents. Bell Canada a interjeté appel de la décision temporaire auprès du gouverneur en conseil et ce dernier a publié une ordonnance renvoyant la décision temporaire au CRTC afin qu'il réexamine, au plus tard 90 jours après le 6 novembre 2024, si les trois plus importants fournisseurs de services Internet au Canada et leurs sociétés affiliées devraient se voir interdire d'accéder aux services FTTP groupés en Ontario et au Québec, par suite de l'approbation des tarifs par le CRTC. Dans une décision rendue le 3 février 2025, le CRTC a déterminé qu'il ne modifierait pas la décision temporaire. Plusieurs parties ont déposé des demandes en vertu de la Partie 1 pour que le CRTC examine et modifie plusieurs aspects de la décision finale. Le CRTC a regroupé ces demandes et le dossier de l'instance consolidée devrait être clos le 13 février 2025. Dans une requête datée du 12 septembre 2024, SaskTel a également demandé l'autorisation d'interjeter appel de la décision finale auprès de la Cour fédérale d'appel. Pour l'instant, Bell Canada évalue encore l'incidence de la décision finale puisque les tarifs définitifs n'ont pas encore été déterminés. Si les tarifs définitifs diffèrent des tarifs provisoires, il y a un risque qu'ils soient appliqués rétroactivement.

Les tribunaux pourraient annuler les nouveaux tarifs de gros fixés par le CRTC en 2021 pour les services d'accès haute vitesse groupés, lesquels sont considérablement plus élevés que les tarifs qu'il avait fixés en 2019.

Environnement de marché, avancées technologiques et modification des habitudes de la clientèle

Risque

Le ralentissement de la croissance du nombre d'abonnés en raison du taux élevé de pénétration des services Internet et des téléphones intelligents au Canada, conjugué aux pressions potentielles liées au contexte économique, à la réduction des dépenses discrétionnaires et à la diminution des niveaux d'immigration.

Compte tenu des avancées technologiques, le modèle de visionnement traditionnel de la télé (c.-à-d., un 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 de la clientèle 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 de la clientèle contribue davantage à l'érosion au chapitre des services d'accès au réseau (SAR).

Incidence éventuelle

Des pressions sur nos produits des activités ordinaires, notre BAIIA ajusté, notre RMU, nos flux de trésorerie et notre taux de désabonnement seraient vraisemblablement exercées si des concurrents du secteur du sans-fil continuaient de manière active de proposer de nouveaux types de plans tarifaires, de majorer les rabais, d'offrir des forfaits à partager conçus selon des exigences tarifaires complexes (p. ex. des mensualités) ou d'offrir d'autres incitatifs, comme des remises en argent pour un ancien téléphone intelligent lors d'une mise à niveau ou des forfaits multiproduits, pour attirer de nouveaux clients.

L'accroissement de l'intensité de l'activité de nos concurrents des services sur fil 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 de Bell SCT.

Incidence éventuelle

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

En ce qui a trait au nouveau service d'accès haute vitesse de gros groupé imposé pour les installations utilisant la technologie FTTP, i) l'imposition de tarifs définitifs qui diffèrent considérablement des tarifs que nous avons proposés, ii) bien que nous soyons en mesure d'utiliser le FTTP en gros sur le territoire traditionnel de Telus Communications Inc. (Telus), et vice versa, notre territoire traditionnel compte une clientèle plus importante que celle de Telus, ce qui donne à ce dernier l'accès à une nouvelle clientèle potentielle plus importante que celle à laquelle nous aurons nouvellement accès, iii) nous et nos marques, qui revendons en gros les services d'accès à haute vitesse sur le câble de nos concurrents, ne sommes plus autorisés à vendre ces services à de nouveaux clients sur notre territoire traditionnel de desserte des opérateurs historiques filaires, et iv) dans le cas de notre service d'accès haute vitesse de gros existant, la mise en œuvre des tarifs pour les services d'accès haute vitesse de gros groupés ou dégroupés, pourraient modifier notre stratégie d'investissement, en particulier relativement aux investissements dans des réseaux sur fil de prochaine génération, dans les petites collectivités et les zones rurales, améliorer la position commerciale de nos concurrents, accélérer davantage la pénétration du marché par les fournisseurs de services par contournement et la désintermédiation qu'ils entraînent, et avoir une incidence défavorable sur la performance financière de nos activités.

Incidence éventuelle

Le niveau de saturation du marché des services sur fil et sans fil et les réductions des niveaux d'immigration 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 activités.

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

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

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

2. 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*.

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, et 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 ou mondiales qui dominent le marché.

Le marché publicitaire pourrait subir une fois de plus l'incidence du report ou de l'annulation de campagnes publicitaires dans de nombreux secteurs en raison du contexte économique.

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 continuer à peser sur les dépenses des annonceurs. Notre incapacité à augmenter ou à maintenir l'auditoire ou à obtenir une part du marché en évolution et fragmenté de la publicité, y compris des produits liés au contenu numérique, 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.

Concurrence féroce

Risque

L'intensité de l'activité de nos concurrents engendrée par les nouvelles technologies et les autres plateformes de distribution comme les offres de contenu des fournisseurs de services par contournement non réglementés, la vidéo sur demande, les plateformes personnelles vidéo, la distribution directement au consommateur et le contenu piraté qui s'ajoutent aux services de télé généraliste, jumelée aux stratégies de produits et de ventes accrocheuses des entreprises non traditionnelles mondiales de plus grande envergure.

Incidence éventuelle

Une concurrence accrue conjuguée à l'apparition de stratégies de produits et de ventes accrocheuses des entreprises pourrait avoir 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.

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

Risque

L'augmentation des coûts du contenu liée au nombre croissant de concurrents nationaux et mondiaux convoitant le même contenu ou cherchant à conserver du contenu dans leur propre écosystème, et la capacité d'acquérir ou de créer du contenu différencié de premier plan pour stimuler la croissance des produits des activités ordinaires et des abonnements.

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 instances réglementaires, aux récentes consultations gouvernementales et aux positions gouvernementales qui nous touchent, qui touchent nos activités et qui pourraient continuer de toucher notre capacité à rivaliser avec la concurrence du marché. Bell Canada ainsi que plusieurs de ses filiales directes et indirectes, dont Bell Mobilité Inc. (Bell Mobilité), Bell ExpressVu société en commandite (ExpressVu), Bell Média, NorthernTel, société en commandite (NorthernTel), Télébec, société en commandite (Télébec), Groupe Maskatel Québec S.E.C. (Maskatel) et Northwestel, 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 ou organismes du gouvernement fédéral, en particulier 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 et l'accès de gros pour les ERMV dotés d'installations. L'imposition de tarifs de gros moindres, ou l'imposition de modalités défavorables pour les services obligatoires, nous dissuaderaient d'investir dans les améliorations et le prolongement des réseaux, réduire notre marge de manœuvre, influencer sur la structure du marché, améliorer la position commerciale de nos concurrents, estomper le caractère distinctif de nos services fondés sur nos réseaux et avoir une incidence défavorable sur la performance financière de nos activités. Nos activités de distribution de services vidéo et nos activités de diffusion vidéo et audio 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'établissement et la modification de la réglementation concernant l'accès obligatoire aux réseaux, les ventes aux enchères de spectre, l'imposition de codes de conduite à l'égard des consommateurs, l'approbation d'acquisitions, l'octroi de licences de radiodiffusion et de spectre, les exigences relatives à la propriété étrangère, les obligations en matière de protection des renseignements personnels et de cybersécurité 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.

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, Maskatel et Northwestel.

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. La plupart des services de détail offerts par les entreprises du groupe BCE sont exemptés de la réglementation relative aux services de détail. 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 personnes non canadiennes et fait rapport périodiquement à ce sujet.

2.1 Examen des services sans fil mobiles

Le 15 avril 2021, le CRTC a rendu une décision selon laquelle Bell Mobilité, Rogers Communications Canada Inc. (Rogers), Telus et Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) sont tenues de fournir aux entreprises régionales de services sans fil un accès à leurs réseaux afin de permettre à ces entreprises d'exercer leurs activités en tant qu'ERMV dans les zones de licences d'utilisation du spectre de niveau 4 d'ISDE pour lesquelles elles possèdent du spectre. Les modalités de l'accès pour les ERMV seront établies dans les tarifs qui seront approuvés par le CRTC, mais le tarif relatif à l'accès pour les ERMV ne sera pas assujéti au régime tarifaire du CRTC, mais fera plutôt l'objet d'une négociation entre les parties, l'arbitrage de l'offre finale par le Conseil étant un recours en cas d'échec des négociations. Le CRTC a indiqué que l'obligation de fournir le service d'accès se voulait une mesure temporaire qui sera, en l'absence de certains retards de mise en œuvre, progressivement éliminée sept ans à compter de la date de détermination des modalités tarifaires. Dans sa décision, le CRTC a aussi exigé que Bell Mobilité, Rogers et Telus assurent un transfert transparent dans le cadre des services d'itinérance nationale obligatoires existants du CRTC, et a confirmé que ses exigences relatives à l'itinérance obligatoire s'appliqueraient à la 5G. Le 14 juillet 2021, Bell Mobilité, Rogers, Telus et SaskTel ont déposé une proposition visant les modalités des tarifs en ce qui concerne le service d'accès pour les ERMV et Bell Mobilité, Rogers et Telus ont déposé des propositions de modification de leurs tarifs pour l'accès obligatoire aux services d'itinérance afin de tenir compte des décisions du CRTC. Le 6 avril 2022, le CRTC a rendu une décision sur les tarifs pour l'accès obligatoire aux services d'itinérance dans laquelle il a demandé à Bell Mobilité, à Rogers et à Telus d'apporter certaines modifications à leurs tarifs avant le 21 avril 2022 et de les faire approuver par le CRTC.

Le 19 octobre 2022, le CRTC a rendu une décision dans laquelle il tire certaines conclusions concernant les modalités relatives aux propositions de tarifs d'accès de gros pour les ERMV qui avaient été précédemment déposées par Bell Mobilité, Rogers, Telus et SaskTel, et ordonne à ces dernières de déposer des tarifs révisés reflétant ces conclusions dans les 30 jours suivants.

Dans sa décision, le CRTC ordonne à Bell Mobilité, Rogers, Telus et Sasktel d'offrir le service d'accès pour les ERMV aux entreprises régionales disposant d'un réseau d'accès radioélectrique (RAN) et d'un réseau central et offrant activement des services sans fil mobiles sur une base commerciale à la clientèle des services de détail au Canada, et confirme que des modalités similaires relatives au transfert ininterrompu et à la 5G prévues dans les tarifs des services d'itinérance nationaux devraient s'appliquer aux tarifs d'accès obligatoire pour les ERMV. Le CRTC ordonne à Bell Mobilité, Rogers, Telus et Sasktel de commencer à accepter les demandes d'accès de gros pour les ERMV présentées par les entreprises régionales de services sans fil à compter de la date de la décision. Bell Mobilité est tenue d'offrir un service d'accès pour les ERMV dans toutes les provinces (sauf la Saskatchewan) et dans les trois territoires. Il est donc actuellement impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence, le cas échéant, des mesures énoncées dans cette décision sur nos activités et nos résultats financiers, de même que sur notre capacité à investir dans nos réseaux autant que nous l'avons fait dans le passé. Au troisième trimestre de 2023, nous avons commencé à fournir aux ERMV un service d'accès au réseau de Bell Mobilité dans certaines régions, et nous prévoyons que l'utilisation du service sur notre réseau par la clientèle de gros continuera à s'accroître à l'avenir.

Le 13 juillet 2023, le CRTC a accepté une demande de Québecor Média inc. (Québecor) d'initier l'arbitrage de l'offre finale concernant les tarifs du service d'accès pour les ERMV de Bell Mobilité. Le 10 octobre 2023, le CRTC a rendu une décision et a opté pour le tarif proposé par Bell Mobilité. Le 15 décembre 2023, Québecor a déposé une demande en vertu de la Partie 1 afin que le CRTC intervienne pour déterminer la date de début du service d'accès pour les ERMV de Bell Mobilité, alléguant que Bell Mobilité avait refusé à tort l'accès à Québecor après la publication de la décision du CRTC sur l'arbitrage de l'offre finale. Le 29 août 2024, le CRTC a rejeté la demande de Québecor et a fixé au 12 septembre 2024 la date de début du service d'accès des ERMV de Bell Mobilité, ordonnant aux parties de conclure une entente d'accès des ERMV d'ici cette date. Conformément à la décision du CRTC, les parties ont conclu une entente d'accès aux ERMV en date du 12 septembre 2024 en vertu de laquelle Québecor reçoit maintenant l'accès aux ERMV de Bell Mobilité.

Le 27 novembre 2024, Québecor a déposé une autre demande en vertu de la Partie 1 demandant au CRTC de réviser et de modifier sa décision antérieure. Québecor a demandé au CRTC d'ordonner à Bell Mobilité de lui rembourser la différence entre les frais d'itinérance facturés à Québecor du 11 octobre 2023 au 12 septembre 2024, et le montant qui aurait été facturé à Québecor si le tarif d'accès aux ERMV avait été appliqué à compter du 11 octobre 2023. Le 20 janvier 2025, Bell Mobilité a présenté sa réponse, demandant au CRTC de rejeter la demande de Québecor parce qu'elle ne répondait pas aux critères établis par le CRTC pour une révision de la décision.

Le CRTC avait précédemment accepté une demande conjointe pour un arbitrage de l'offre finale de la part de Rogers et de Québecor. Le 24 juillet 2023, le CRTC a publié une décision et a opté pour le tarif proposé par Québecor. Dans la décision, le CRTC a présenté des conclusions et fait des déclarations qui indiquent une tendance continue à réduire l'importance des incitatifs favorisant l'investissement dans les réseaux de télécommunications du Canada. Bien que la décision du CRTC dans le cadre de l'arbitrage de l'offre finale visant Bell Mobilité et Québecor semble nuancer cette approche en soulignant l'importance de procurer un rendement sur l'investissement aux fournisseurs de services de télécommunications dotés d'installations, les décisions réglementaires défavorables, comme celle liée à l'arbitrage de l'offre finale visant Rogers et Québecor, devraient avoir une incidence sur la nature, l'ampleur, l'emplacement visé et le moment de nos futures décisions liées à l'investissement dans les services sans fil et sur fil. Le 23 août 2023, Rogers a demandé l'autorisation d'interjeter appel de la décision relative à l'arbitrage de l'offre finale du CRTC devant la Cour d'appel fédérale. Le 16 août 2024, la Cour d'appel fédérale a accueilli la demande de Rogers.

2.2 Examen par le CRTC des tarifs de détail pour l'itinérance internationale

Le 7 octobre 2024, le CRTC a envoyé une lettre à Bell Mobilité, Rogers et Telus indiquant qu'à la suite de son examen des frais que les Canadiens paient lorsqu'ils voyagent à l'étranger, il avait certaines préoccupations concernant le choix offert aux Canadiens en matière d'itinérance et les tarifs d'itinérance. Le CRTC a indiqué qu'il s'attendait à ce que Bell Mobilité, Rogers et Telus lui fassent rapport d'ici le 4 novembre 2024 sur les mesures qu'ils prennent pour répondre à ces préoccupations et que, s'il détermine que des mesures suffisantes ne sont pas prises, il entamera une instance officielle. Chacune des trois entreprises de télécommunications a déposé sa réponse le 4 novembre 2024, exposant ses plans au CRTC. Bien que le moment et l'issue de tout autre processus du CRTC concernant nos tarifs d'itinérance internationale soient actuellement inconnus et qu'il soit difficile de déterminer l'incidence, le cas échéant, d'un tel processus, toute mesure prise par le CRTC pour réglementer les tarifs ou les caractéristiques des services d'itinérance internationale offerts par les entreprises de services sans fil est susceptible d'avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

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

Dans le cadre de son examen en cours des tarifs pour les services Internet de gros, le 6 octobre 2016, le CRTC a considérablement réduit, de manière provisoire, certains tarifs de gros que Bell Canada et d'autres principaux fournisseurs facturent pour l'accès des tiers revendeurs de services Internet aux réseaux FTTN ou de câble, selon le cas. Le 15 août 2019, le CRTC a réduit davantage les tarifs de gros que les revendeurs de services Internet paient pour l'accès à l'infrastructure réseau construite par des fournisseurs de services dotés d'installations comme Bell Canada, avec effet rétroactif à mars 2016.

La décision d'août 2019 a été suspendue, tout d'abord par la Cour d'appel fédérale puis par le CRTC, de sorte qu'elle n'est jamais entrée en vigueur. En réaction aux demandes de révision et de modification déposées séparément par Bell Canada, cinq principaux câblodistributeurs (Cogeco Communications Inc. (Cogeco), Bragg Communications Inc. (Eastlink), Rogers, Shaw et Vidéotron ltée) et Telus, le 27 mai 2021, le CRTC a rendu la décision 2021-181, qui a essentiellement rétabli les tarifs pratiqués avant août 2019, avec certaines réductions des tarifs de Bell Canada, avec prise d'effet rétroactive à mars 2016. En conséquence, au deuxième trimestre de 2021, nous avons comptabilisé un montant de 44 millions \$ en diminution des produits dans nos états consolidés du résultat net.

Bien que demeure l'obligation de rembourser des sommes à des tiers revendeurs de services Internet, l'entrée en vigueur de tarifs de gros définitifs similaires aux tarifs pratiqués depuis 2019 réduit l'incidence de l'examen de longue date des tarifs pour les services Internet de gros du CRTC. Dans une décision de la Cour d'appel fédérale datée du 15 septembre 2021, le plus grand revendeur, TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy), a obtenu l'autorisation d'interjeter appel de la décision du CRTC du 27 mai 2021 devant la Cour d'appel fédérale. Le 22 juillet 2024, la Cour d'appel fédérale a rendu une décision rejetant l'appel de TekSavvy de la décision 2021-181 en vertu de laquelle le CRTC avait, en mai 2021, rétabli pour l'essentiel les tarifs Internet de gros en vigueur avant août 2019. Le 30 septembre 2024, TekSavvy a demandé l'autorisation d'interjeter appel de cette décision devant la Cour suprême du Canada.

La décision était en outre contestée dans trois requêtes présentées par TekSavvy, le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (« CORC ») et le Libertel de la capitale nationale devant le Cabinet, mais le 26 mai 2022, celui-ci a annoncé qu'il ne modifierait pas la décision.

2.4 Examen du cadre des services d'accès haute vitesse de gros

Le 8 mars 2023, le CRTC a lancé une consultation, l'Avis de consultation de télécom CRTC 2023-56, visant à examiner le cadre des services d'accès haute vitesse de gros.

Le 6 novembre 2023, dans la décision de télécom CRTC 2023-358 (la « décision temporaire »), le CRTC a jugé que l'accès aux services groupés au moyen de la technologie FTTP de Bell Canada en Ontario et au Québec devrait être obligatoire temporairement et de manière accélérée et a fixé des tarifs d'accès provisoires.

L'imposition d'une obligation provisoire de fournir l'accès à des services groupés au moyen des installations de FTTP a réduit les incitations de Bell Canada d'investir dans des réseaux sur fil de prochaine génération et devrait avoir une incidence défavorable sur nos résultats financiers. Bell Canada a annoncé son intention de procéder à une réduction de plus de 1 milliard \$ de ses dépenses d'investissement pour 2024 et 2025 combinés, ce qui comprend une réduction d'au moins 500 millions \$ en 2024, en raison de politiques fédérales et de la décision temporaire.

Le 2 février 2024, Bell Canada a interjeté appel de la décision temporaire auprès du gouverneur en conseil, qui a été publiée dans la Gazette du Canada du 27 avril 2024. Le 6 novembre 2024, le gouverneur en conseil a publié une ordonnance renvoyant la décision temporaire au CRTC afin que celui-ci réexamine, au plus tard 90 jours après le 6 novembre 2024, si Bell Canada, Rogers et Telus, et leurs sociétés affiliées, devraient se voir interdire l'utilisation des services FTTP groupés en Ontario et au Québec à la suite des tarifs approuvés par le CRTC. Dans une demande de révision judiciaire à la Cour fédérale datée du 4 décembre 2024, Telus a demandé une ordonnance annulant le décret du gouverneur en conseil. Dans une décision rendue le 3 février 2025, le CRTC a déterminé qu'il ne modifierait pas la décision temporaire.

Le 13 août 2024, dans le cadre de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2024-180 (la décision finale), le CRTC a rendu définitive l'obligation temporaire de fournir un accès groupé de gros aux installations utilisant la technologie FTTP de Bell Canada en Ontario et au Québec, et aux installations utilisant la technologie FTTP de Telus au Québec. En outre, la décision finale a élargi la portée géographique de la décision temporaire de sorte que Bell Canada est tenue de fournir un accès groupé de gros à ses installations utilisant la technologie FTTP dans les provinces de l'Atlantique et au Manitoba d'ici le 13 février 2025. Telus et SaskTel sont également tenus de fournir un accès groupé à leurs installations utilisant la technologie FTTP respectives en Alberta, en Colombie-Britannique et en Saskatchewan d'ici la même date. Cette obligation ne s'applique pas aux nouveaux réseaux FTTP que Bell Canada, Telus ou SaskTel mettent à la disposition des consommateurs au cours de la période de cinq ans comprise entre le 13 août 2024 et le 12 août 2029. Toutefois, cette période de cinq ans n'est pas une période continue. Au lieu de cela, tous les nouveaux emplacements FTTP, quelle que soit la date à laquelle ils sont mis à la disposition des particuliers, seront soumis à une obligation d'accès groupé de gros à partir du 12 août 2029. En vertu de la décision finale, les câblodistributeurs sont exemptés des obligations relatives à l'accès de gros au réseau FTTP et ne sont donc pas tenus de fournir un accès de gros à leurs réseaux FTTP. En outre, aux termes de la décision finale, Bell Canada, SaskTel, Telus, Cogeco, Eastlink, Rogers et Québecor, et leurs filiales respectives, ne sont pas autorisés à acheter les accès haute vitesse de gros groupés obligatoires, que ce soit par cuivre, câble coaxial ou FTTP, à l'intérieur de leur zone de couverture filaire traditionnelle. Par conséquent, Distributel et les autres marques de Bell Canada ont dû cesser et ont cessé, de revendre l'accès haute vitesse de gros par câble coaxial à de nouveaux clients après le 12 septembre 2024.

Pour l'instant, Bell Canada évalue encore l'incidence de la décision finale puisque les tarifs définitifs n'ont pas encore été déterminés. Le 25 octobre 2024, dans l'Ordonnance de télécom CRTC 2024-261, le CRTC a mis à jour les tarifs provisoires pour l'Ontario et le Québec et a fixé des tarifs provisoires pour les autres provinces. Si les tarifs définitifs diffèrent des tarifs provisoires, il y a un risque qu'ils soient appliqués rétroactivement.

Plusieurs parties, dont les exploitants de réseaux concurrentiels du Canada, Cogeco, Bragg Communications Inc. (Eastlink), Rogers et TekSavvy, ont déposé des demandes en vertu de la Partie 1 pour que le CRTC examine et modifie plusieurs aspects de la décision finale. Le CRTC a regroupé ces demandes en vertu de la Partie 1 et la clôture de l'instance consolidée est prévue pour le 13 février 2025.

Dans une requête datée du 12 septembre 2024, SaskTel a demandé l'autorisation d'interjeter appel de la décision finale auprès de la Cour d'appel fédérale.

2.5 Examen du cadre réglementaire du CRTC s'appliquant à Northwestel

Le 16 janvier 2025, le CRTC a publié une décision quant à son instance visant à examiner le cadre réglementaire s'appliquant à Northwestel et l'état des services de télécommunications dans le Nord canadien. La décision imposait un certain nombre d'obligations à Northwestel, notamment l'obligation de fournir des crédits de facturation automatiques pour les longues pannes d'Internet et d'apporter certaines modifications au service de transport en gros existant de Northwestel. En particulier, le CRTC n'a pas imposé de nouvelles obligations d'accès en gros à Northwestel et n'a pas exigé de réductions tarifaires. Afin de résoudre le problème de l'accessibilité dans le Grand Nord, le CRTC a mis en place une subvention pour l'Internet au détail ouverte à tous les abonnés résidentiels à l'Internet dans le Grand Nord, financée par le Fonds de contribution national du CRTC.

2.6 Examen du CRTC concernant l'accès aux poteaux

Le 15 février 2023, le CRTC a publié une décision dans laquelle il a tiré certaines conclusions afin de faciliter l'accès de tiers aux poteaux appartenant à des entreprises canadiennes ou aux poteaux dont les entreprises canadiennes contrôlent l'accès. Entre autres directives, la décision du CRTC établit de nouveaux échéanciers pour chaque étape du processus d'émission des permis d'accès aux poteaux, réduit pour les demandeurs d'accès les obligations liées au paiement des réparations des poteaux, des mises à niveau ou des remplacements de poteaux requis, le cas échéant, afin de permettre l'ajout de leur équipement, accorde aux demandeurs d'accès plus de souplesse pour effectuer eux-mêmes des réparations et des mises à niveau de poteaux, maintient les circonstances où les propriétaires de poteaux peuvent obtenir un accès prioritaire ou une capacité de réserve pour leur utilisation future des poteaux, et impose de nouvelles obligations de notification et de communication aux propriétaires de poteaux. Le 3 avril 2023, les grandes ESLT, dont Bell Canada, ont révisé leurs tarifs applicables en fonction des nouvelles conclusions et ces tarifs ont été approuvés par le CRTC le 28 janvier 2025.

Le 16 octobre 2023, Bell Canada a déposé l'avis de modification tarifaire 981 afin de réviser les pages tarifaires de son tarif des services nationaux (TSN) CRTC 7400, article 901 – Service de structure de soutènement (article 901), pour refléter une mise à jour du tarif mensuel de location de poteaux par unité applicable dans sa zone de desserte de l'Ontario et du Québec. Bell attend maintenant la décision du CRTC concernant cette demande. Étant donné que le CRTC n'a pas encore approuvé cette demande de façon provisoire, mais qu'il a approuvé les modifications des modalités le 28 janvier 2025, Bell Canada sera contrainte d'absorber les coûts des travaux correctifs et d'effectuer des travaux préparatoires à un rythme accéléré à des tarifs non compensatoires jusqu'à ce que cette demande soit approuvée.

Le 5 février 2024, le CRTC a lancé une nouvelle consultation, comme prévu dans sa décision du 15 février 2023, afin d'examiner le déploiement d'installations sans fil, comme les petites cellules, sur des structures de soutien appartenant aux ESLT ou contrôlées par celles-ci. Le CRTC examine notamment la question de savoir s'il est compétent en matière de fixation de petites cellules sur les poteaux appartenant aux ESLT et, dans l'affirmative, l'applicabilité des tarifs des structures de soutien existantes des ESLT aux installations sans fil, ainsi que les modifications réglementaires nécessaires, le cas échéant, est requise dans le cadre du déploiement des technologies sans fil avancées au Canada. Les interventions ont été déposées dans cette instance le 4 avril 2024 et les réponses finales, le 6 mai 2024. Il est donc actuellement impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence de la décision du CRTC dans le cadre de cette instance sur nos activités et nos résultats financiers.

2.7 Projet de loi C-26, Loi concernant la cybersécurité

Le 14 juin 2022, le gouvernement du Canada a présenté le projet de loi C-26, *Loi concernant la cybersécurité* (LCC). La LCC promulguerait la *Loi sur la protection des cybersystèmes essentiels*, qui établirait un cadre réglementaire obligeant les exploitants désignés dans les secteurs de la finance, des télécommunications, de l'énergie et du transport à protéger leurs cybersystèmes essentiels. Le projet de loi C-26 propose également des modifications à la *Loi sur les télécommunications* qui établiraient de nouveaux pouvoirs permettant au gouvernement de prendre des mesures pour promouvoir la sécurité du système canadien de télécommunications, ce qui pourrait inclure des mesures à l'égard des fournisseurs, comme Huawei et ZTE. S'il est adopté, le projet de loi C-26 conférerait au Cabinet fédéral et au ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie des

pouvoirs supplémentaires pour rendre des ordonnances et établirait un régime d'exécution qui permettrait au ministre responsable d'ISDE, entre autres, d'imposer des sanctions administratives pécuniaires. Il est donc actuellement impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence des modifications législatives sur nos activités et nos résultats financiers.

Le 6 janvier 2025, le Parlement a été prorogé jusqu'au 24 mars 2025. Par conséquent, les projets de loi qui n'ont pas reçu la sanction royale, y compris le projet de loi C-26, ne sont plus en cours d'étude au Parlement. Toutefois, la même mesure législative ou une mesure semblable pourrait être présentée de nouveau au cours d'une session ultérieure du Parlement.

2.8 Instances du CRTC résultant des récentes modifications de la Loi sur les télécommunications

Le 22 novembre 2024, le CRTC a lancé trois consultations publiques afin d'examiner des mesures améliorées en vertu du Code sur les services sans fil et du Code sur les services Internet pour donner aux Canadiens plus de souplesse dans le choix de leurs forfaits de services mobiles et Internet : Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293, *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les avis aux clients*; Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294, *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Supprimer les obstacles au changement de forfaits*; et Avis de consultation de télécom CRTC 2024-295, *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les mécanismes de libre-service*.

Les consultations font suite à l'adoption du projet de loi C-69, *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 16 avril 2024* (projet de loi C-69), qui a reçu la sanction royale le 20 juin 2024. Le projet de loi C-69 comprend des modifications à la *Loi sur les télécommunications* qui ordonnent au CRTC de mettre en œuvre certaines mesures précises liées aux ententes entre les fournisseurs de services de télécommunication et leurs clients, y compris l'interdiction d'imposer certains frais supplémentaires pour changer de fournisseur ou modifier des ententes de service. Les modifications obligent le CRTC à préciser le type de droits auxquels les modifications s'appliqueront et les règles concernant la mise en œuvre des modifications.

Le 4 décembre 2024, le CRTC a publié un autre avis de consultation (Avis de consultation de télécom CRTC 2024-318, *Rendre le magasinage de services Internet plus simple pour les consommateurs*) à la suite des récentes modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications* par le projet de loi C-288, qui exige que le CRTC tienne des audiences publiques sur la façon dont les fournisseurs de services Internet devraient mettre à la disposition du public certains renseignements sur les services fixes à large bande.

Des échéances distinctes ont été fixées pour le dépôt relativement à ces consultations au cours de l'année 2025, y compris une instance orale concernant l'Avis de consultation de télécom CRTC 2024-318, dont le début est actuellement prévu pour le 10 juin 2025. Le moment où le CRTC rendrait sa décision à l'égard de ces instances est inconnu à l'heure actuelle et il est difficile de déterminer quelle incidence, le cas échéant, ces instances pourraient avoir sur nos activités et nos résultats financiers. Toute mesure prise par le CRTC pour réglementer les frais imposés par les entreprises de télécommunications, la façon dont les clients changent de fournisseur ou la façon dont les fournisseurs de services Internet doivent partager l'information avec les clients, est susceptible d'avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers en raison de l'augmentation des coûts d'exploitation ou d'autres conséquences négatives.

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

En vertu de la *Loi sur les télécommunications*, aucune restriction à l'investissement étranger ne s'applique aux entreprises de télécommunications qui détiennent une proportion inférieure à 10 % des parts de l'ensemble du marché canadien des télécommunications, selon le chiffre d'affaires annuel. Cependant, le gouvernement peut toujours refuser l'investissement étranger dans les entreprises de télécommunications en vertu de la *Loi sur l'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 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 programmation ou de distribution, 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 Projet de loi C-11, Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion

Le 27 avril 2023, le projet de loi C-11, *Loi modifiant la Loi sur la radiodiffusion et apportant des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*, a reçu la sanction royale. L'une des principales modifications apportées par le projet de loi C-11 est l'élimination immédiate des droits de licence de la partie II du CRTC, qui exigeaient de l'industrie de la radiodiffusion de payer une taxe annuelle d'environ 125 millions \$. Par ailleurs, les entreprises de diffusion en ligne étrangères qui exercent des activités au Canada devront contribuer au système de radiodiffusion canadien de la façon que le CRTC jugera appropriée. Les détails de ces contributions seront établis à la suite de processus de consultation publique du CRTC et appliqués par le truchement de conditions imposées par ce dernier. Le calendrier et l'issue du processus de consultation du CRTC, dont la première phase a débuté le 12 mai 2023 (tel que mentionné ci-dessous sous « Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2023-138 ») ne sont pas entièrement connus. Il est donc actuellement impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence des modifications réglementaires sur nos activités et nos résultats financiers.

3.2 Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2023-138

Le 12 mai 2023, le CRTC a publié l'Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2023-138 intitulé *La voie à suivre – Travailler à l'élaboration d'un cadre réglementaire modernisé concernant les contributions pour soutenir le contenu canadien et autochtone*. Cet Avis représente la première étape de l'établissement d'un cadre réglementaire mis à jour visant les entreprises de radiodiffusion, y compris les entreprises en ligne. Une partie importante de ce nouveau cadre consiste à établir les conditions obligeant les services en ligne à effectuer des contributions financières, y compris des contributions de base initiales, afin de soutenir la création et la découvrabilité de contenu canadien et autochtone. Il déterminera également qui seront les bénéficiaires des contributions de base initiales. Le CRTC a tenu une audience de trois semaines qui a commencé le 20 novembre 2023 afin de se pencher sur ces questions. Le 4 juin 2024, le CRTC a rendu sa décision, exigeant des diffuseurs étrangers qu'ils versent 5 % de leurs revenus de radiodiffusion canadiennes à partir de septembre 2024 à certains fonds définis par le CRTC. Toutefois, les diffuseurs canadiens affiliés à un radiodiffuseur titulaire d'une licence (par exemple, le service linéaire Crave de Bell Média disponible par l'intermédiaire de câblodistributeurs) ont été exemptés de cette exigence jusqu'à ce que le CRTC examine les obligations réglementaires existantes des propriétés médiatiques traditionnelles. Les diffuseurs étrangers, plus particulièrement Amazon.com.ca ULC, Apple Canada Inc., la Motion Picture Association-Canada (qui représente Netflix Studios, LLC, Paramount Pictures Corporation, Sony Pictures Entertainment Inc., Universal City Studios LLC, Walt Disney Studios Motion Pictures et Warner Bros. Entertainment Inc.) et Spotify AB, ont tous demandé l'autorisation d'interjeter appel et/ou de demander une révision judiciaire de la décision du CRTC. Chaque société a contesté différents aspects de la décision, y compris, dans certains cas, le caractère raisonnable de l'exemption accordée par le CRTC aux diffuseurs canadiens affiliés à des radiodiffuseurs titulaires d'une licence, mais pas aux diffuseurs étrangers. Le CRTC continue de lancer des consultations supplémentaires, notamment sur la façon de soutenir la création de contenu canadien et autochtone (audiovisuel et audio), ainsi que sur des enjeux liés à la diversité, à l'inclusion et à la découvrabilité (voir par exemple l'*Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-288* ci-après). En outre, le CRTC a lancé une consultation pour assurer un système de radiodiffusion durable (voir l'*Avis de consultation sur la radiodiffusion CRTC 2025-2* ci-dessous). Enfin, le CRTC a l'intention de finaliser les exigences en matière de contributions de chaque entreprise ou groupe de propriétés, probablement dans le cadre de notre renouvellement de licence de groupe. Le moment et l'issue de toutes ces instances demeurent inconnus. Il est donc actuellement impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence des modifications réglementaires sur nos activités et nos résultats financiers.

3.3 Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-288

Le 15 novembre 2024, le CRTC a publié l'avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2024-288 intitulé *La voie à suivre – Définir « émission canadienne » et soutenir la création et la distribution d'une programmation canadienne dans le secteur audiovisuel*. Cette consultation a pour but de moderniser la définition du contenu canadien et d'étudier les types de dépenses que les entreprises de radiodiffusion traditionnelles et les entreprises en ligne devraient consacrer à ce contenu. L'issue de cette instance n'est pas connue. Il est donc actuellement impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence des modifications réglementaires sur nos activités et nos résultats financiers.

3.4 Avis de consultation sur la radiodiffusion CRTC 2025-2

Le 9 janvier 2025, le CRTC a publié l'avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2025-2 intitulé *La voie à suivre – Travailler à l'établissement d'un système canadien de radiodiffusion durable*. Cette consultation examinera les dynamiques du marché entre les entreprises de programmation, les entreprises de distribution de radiodiffusion et les entreprises en ligne, afin de s'assurer que le secteur est en mesure de réaliser les objectifs de politique énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Cette instance examinera également tous les outils réglementaires que les entreprises de programmation (comme Bell Média) et les entreprises de distribution de radiodiffusion (comme Bell Télé) utilisent dans les négociations avec d'autres titulaires de licences pour la fourniture et la distribution de services de programmation. L'issue de cette instance n'est pas connue. Il est donc actuellement impossible de déterminer clairement quelle sera l'incidence des modifications réglementaires sur nos activités et nos résultats financiers.

4. Loi sur la radiocommunication

ISDE réglemente l'utilisation du spectre radio en vertu de la *Loi sur la radiocommunication* et du *Règlement sur la radiocommunication*, en vue d'assurer le développement et l'exploitation efficaces des radiocommunications au Canada. Les entreprises qui souhaitent exploiter un appareil radio au Canada doivent être titulaires d'une licence de radiodiffusion ou une licence de spectre. Le *Règlement sur la radiocommunication* précise quelles sont les personnes (y compris des sociétés comme Bell Canada et Bell Mobilité) qui sont admissibles à des licences radio ou à des licences de spectre.

4.1 Consultation sur un cadre de délivrance de licences de spectre dans les bandes de 26, de 28 et de 38 GHz (ondes millimétriques)

Le 6 juin 2022, ISDE a amorcé une consultation afin de recueillir des commentaires sur un cadre politique et de délivrance de licences régissant la mise aux enchères et l'utilisation des licences d'utilisation de spectre dans les bandes de 26, de 28 et de 38 Gigahertz (GHz) (ondes millimétriques). Le document de consultation sollicite des commentaires sur l'utilisation d'un spectre réservé pour certains enchérisseurs, ou d'un plafonnement du spectre dans les bandes de 26, de 28 et de 38 GHz. ISDE propose que les licences mises aux enchères aient une période de validité de 10 ans et qu'il y ait des limites à la transférabilité des licences pour les cinq premières années de la période de validité de la licence. De plus, ISDE propose que les titulaires de licences soient tenus de déployer un certain nombre de sites dans chaque zone visée par une licence pendant les 5 années et les 9 années et demie suivant la date de délivrance de la licence. ISDE n'a pas encore fixé la date à laquelle auront lieu les enchères. Le document de consultation sollicite également des commentaires sur le processus de transition pour les titulaires actuels des licences d'utilisation de la bande de 38 GHz, qui passeront d'une utilisation fixe à une utilisation flexible (c.-à-d., une utilisation pour les services mobiles ou une utilisation pour les services fixes), ainsi que sur les limites d'utilisation du spectre dans la bande de 38 GHz par les stations terrestres de télécommunication par satellite. Il est impossible de déterminer clairement l'incidence que pourraient avoir les résultats de cette consultation et les futures procédures connexes sur nos activités et nos résultats financiers.

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 *Projet de loi C-18, Loi sur les nouvelles en ligne*

Le 22 juin 2023, le projet de loi C-18, *Loi concernant les plateformes de communication en ligne rendant disponible du contenu de nouvelles aux personnes se trouvant au Canada (Loi sur les nouvelles en ligne)* a reçu la sanction royale. La *Loi sur les nouvelles en ligne* exige que les intermédiaires de nouvelles numériques, comme Google et Meta (jusqu'à ce que ce dernier décide de bloquer tous les liens d'information et ne soit donc plus soumis à la *Loi sur les nouvelles en ligne*), qui partagent du contenu de nouvelles produit par d'autres médias d'information, négocient des accords commerciaux avec ces médias d'information et les indemnisent pour le contenu de nouvelles partagé sur les plateformes numériques. La loi permet aux services de nouvelles généraux de Bell Média, comme CTV et Noovo, de toucher une indemnisation. Les détails du cadre d'indemnisation ont été établis dans le règlement qui a été publié le 15 décembre 2023 (le règlement). Ce règlement précise que la *Loi sur les nouvelles en ligne* s'applique aux moteurs de recherche et aux sites de médias sociaux qui donnent accès à du contenu de nouvelles au Canada à condition que ces plateformes dégagent un revenu total annuel d'au moins 1 milliard \$ et comptent au moins 20 millions de visiteurs canadiens mensuellement. Toutefois, le règlement permet également à Google de demander à être exempté de certaines parties de la *Loi sur les nouvelles en ligne* s'il s'engage à verser 100 millions \$ par an (augmentés chaque année en fonction de l'inflation) à un organisme collectif (collectif) qui les distribuera ensuite aux médias admissibles. Le 7 juin 2024, Google a soumis une demande d'exemption au CRTC et, le 28 octobre 2024, le CRTC a approuvé une exemption de cinq ans pour Google, ce dernier étant tenu de verser un paiement au collectif au plus tard le 27 décembre 2024. Sur les 100 millions \$ que doit verser Google, le règlement prévoit que les médias d'information qui sont également des diffuseurs privés, comme CTV et Noovo, ne peuvent recevoir plus de 30 % de la compensation totale disponible (les autres médias d'information, comme ceux associés aux journaux et aux diffuseurs publics, recevant le reste). Bien que le montant que nous recevrons n'ait pas encore été finalisé, nous nous attendons à recevoir une compensation pour l'année civile 2024 au cours du premier trimestre 2025. Enfin, le 12 décembre 2024, le CRTC a établi le processus de négociation obligatoire qui s'appliquerait entre les médias d'information et les intermédiaires de nouvelles numériques visés par la *Loi sur les nouvelles en ligne*. Ce cadre était nécessaire pour que le CRTC puisse mettre en œuvre la *Loi sur les nouvelles en ligne*. Toutefois, étant donné que Google conserve son exemption, le processus de négociation obligatoire ne devrait pas être utilisé.

IV. AUTRES PRINCIPAUX RISQUES D'ENTREPRISE

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

1. Expérience client
2. Gestion de la sécurité et gouvernance des données
3. Performance opérationnelle
4. Personnel
5. Gestion financière
6. Réputation de la marque et pratiques liées aux facteurs ESG
7. Gestion des fournisseurs tiers

1. 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 de la clientèle en ce qui concerne le service et la valeur obtenus continuent d'évoluer, notre incapacité à devancer ces attentes et à créer une expérience de service plus remarquable et constante reposant sur une proposition de valeur raisonnable pourrait empêcher nos produits et services de se distinguer et nuire à la fidélité de notre clientèle. L'efficacité du service à la clientèle correspond à la capacité à offrir à la clientèle des solutions simples dont la qualité est constante et élevée dans les meilleurs délais et selon des modalités convenues mutuellement. Cependant, même si nous nous efforçons de réduire la complexité de nos activités par la mise en œuvre d'initiatives de transformation, nous exerçons nos activités au moyen de multiples plateformes technologiques, systèmes de passation de commandes et de facturation, canaux de vente et bases de données de commercialisation, et offrons une myriade de forfaits, d'offres promotionnelles, de marques et de gammes de produits, dans le contexte d'une imposante clientèle et d'un grand nombre de membres du personnel qui doivent continuellement être formés, suivis et remplacés, ce qui 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 de la clientèle, leur acquisition et leur fidélisation. L'attention médiatique sur les plaintes de 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. Par ailleurs, le contexte économique mondial actuel pourrait donner lieu à d'autres initiatives de réduction des effectifs ou limiter les investissements, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur la rapidité de notre réponse aux demandes des clients et sur l'expérience client dans son ensemble.

Étant donné la multiplication des services de connectivité, des applications et des appareils, les clients sont habitués à 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 et de médias sociaux. Ces demandes de clients se sont intensifiées au cours des années, ce qui a entraîné une transition vers les transactions en ligne. Nous cherchons donc à offrir les plateformes dont les clients ont besoin pour faire des recherches, communiquer, acheter des biens et obtenir des services, et à améliorer en permanence l'expérience de nos centres d'appel et les outils en libre-service afin de bonifier le service à la clientèle et de favoriser le taux de pénétration. De plus en plus, les clients effectuent leurs opérations sur des appareils mobiles, ce qui exige l'adaptation des sites Web, des plateformes de service à la clientèle et des activités de marketing. Dans le contexte d'une dynamique concurrentielle en pleine évolution, il est de plus en plus important d'avoir une compréhension globale de la relation client dans l'environnement multiproduits et d'offrir une expérience caractérisée par sa simplicité et sa fluidité, à un juste prix. Même si nous avons lancé de nouveaux services et de nouveaux outils, dont des solutions autogérées visant à accélérer l'évolution de l'expérience client, nous ne pouvons prévoir si ces services et outils seront suffisants pour répondre aux attentes de la clientèle. L'incapacité à développer de véritables fonctions omnicanales simplifiées et plus efficaces et à améliorer l'expérience client par le truchement de la numérisation et d'un service uniforme et rapide proposant des solutions sur demande clés en main, avant et après les opérations de vente, en recourant à de nouvelles technologies comme l'IA 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. Toutes ces activités de développement pourraient aussi être entravées par la rareté des ressources qualifiées dans un marché de l'emploi très concurrentiel. Par ailleurs, même si l'IA, et notamment l'utilisation des robots conversationnels avec la clientèle, peut aider à offrir une expérience client améliorée, rentable et pratique, nous devons évaluer avec soin les défis liés à notre utilisation de cette technologie et à son utilisation par nos concurrents, comme la mauvaise utilisation intentionnelle ou non intentionnelle des outils d'IA par nos employés ou des tiers, la communication, par nos systèmes d'IA, d'informations inexacts sur nos produits ou services à nos clients, ou l'existence d'un parti pris explicite ou implicite dans nos modèles d'IA, ce qui pourrait nuire à notre marque et à notre réputation, perturber nos activités commerciales et nous exposer à des plaintes de clients et à des litiges.

La perception qu'a notre clientèle de nos produits, de nos services, de notre marque et de notre entreprise est aussi importante. Tenir compte des sujets importants pour les parties prenantes dans la proposition de valeur, notamment les pratiques liées aux facteurs ESG et la communication d'information à ce sujet, améliore considérablement la perception qu'ont les clients de notre société et, par le fait même, l'expérience client dans son ensemble. Notre incapacité d'influencer de façon positive les perceptions de la clientèle par une communication efficace, notamment en utilisant les médias sociaux et d'autres supports de communication ou d'autres moyens, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, nos résultats financiers, notre réputation et la valeur de notre marque.

2. Gestion de la sécurité et gouvernance des données

2.1 La bonne marche de nos activités, la performance de nos services, notre réputation et la continuité de nos activités dépendent de notre capacité à protéger nos actifs corporels et incorporels, notamment contre les menaces à la sécurité de l'information

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 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, 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 membres du personnel, considérés comme sensibles du point de vue commercial et de la confidentialité.

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, la demande de rançon ou le chiffrement et le vol de cette information et de ces renseignements, de même que l'extorsion et la perturbation des activités.

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, notre personnel 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, le lancement de téléphones intelligents, la 5G, l'informatique en nuage et 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 ou la mauvaise utilisation de technologies émergentes comme l'IA, la robotique et des contrats intelligents qui mettent à profit une chaîne de blocs pour la création de certificats numériques, ont considérablement augmenté les zones de vulnérabilité de nos réseaux et de nos systèmes, ce qui crée un environnement plus complexe qui doit être surveillé et géré avec attention afin de réduire les menaces à la sécurité. Notre incapacité à mettre en œuvre des programmes de sécurité de l'information qui évaluent efficacement les relations et les interactions avec les partenaires d'affaires, les fournisseurs, les clients, les membres du personnel et d'autres tiers dans l'ensemble

des méthodes de communication, dont les médias sociaux et les solutions infonuagiques, pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité à nous défendre convenablement contre les atteintes à la sécurité de l'information.

Les changements de comportement observés au cours des dernières années ainsi que certains événements géopolitiques récents ont encore augmenté notre exposition aux menaces à la sécurité de l'information. Les arrangements de télétravail de notre personnel et de ceux de nos fournisseurs ont multiplié les connexions à distance à nos systèmes et accru la possibilité que des technologies de communications non autorisées soient utilisées. De plus, nous avons observé une augmentation de l'activité criminelle à l'échelle mondiale, ce qui accroît la pression sur notre environnement de sécurité.

L'exécution réussie de menaces à la sécurité de l'information causant des atteintes à la sécurité de l'information pourrait nuire à notre marque, à notre réputation et à notre compétitivité, ébranler la confiance de la clientèle 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 notre clientèle, sur la capacité de nos clients et de nos clientes 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 et l'utilisation de cette information, ce qui pourrait se traduire par une perte de produits des activités ordinaires, l'affaiblissement de nos avantages concurrentiels, l'incapacité à conserver ou à attirer des clients à la suite d'un incident et la perte de futures occasions d'affaires;
- le vol, la perte, la fuite, la destruction, le chiffrement, la corruption, la divulgation non autorisée et l'utilisation non autorisée de données et d'informations confidentielles ou encore l'accès non autorisé à ces données, y compris des renseignements personnels sur notre clientèle et notre personnel, qui pourraient se traduire par une perte financière, un risque de réclamations en dommages-intérêts par des clients, des membres du personnel et d'autres personnes, des amendes et/ou des pénalités pour non-conformité aux lois en matière de protection de la vie privée applicables, des menaces d'extorsion au moyen d'un logiciel de rançon et la difficulté à accéder aux documents nécessaires à notre défense en cas de poursuites;
- des dommages matériels causés aux actifs réseau, qui pourraient avoir une incidence sur la continuité du service;
- des amendes et des sanctions imposées pour non-respect des exigences réglementaires ou 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 nos clients et nos clientes, notre personnel ou notre société;

- des coûts de restauration comme ceux liés aux obligations en matière de vol d'informations, aux réparations d'équipement et à la récupération de la clientèle, ainsi qu'aux incitatifs offerts à la clientèle 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 membres du personnel et à l'embauche d'experts en sécurité et d'auditeurs indépendants;
- des changements dans les modalités et la tarification des contrats et ententes avec les clients et les fournisseurs et des contrats financiers que nous pourrions avoir conclus.

Compte tenu de l'évolution et de la complexité accrue des menaces à la sécurité de l'information, nos politiques, procédures et 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, 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, procédures et contrôles en place s'avéreront efficaces contre toutes atteintes à la sécurité de l'information. 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.

2.2 Notre incapacité à mettre en œuvre un cadre de sécurité et de gouvernance des données efficace pourrait nuire à notre marque et à notre réputation, nous exposer à des pressions, à des amendes et/ou des sanctions réglementaires, limiter nos perspectives concurrentielles et avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers

Pour atteindre notre objectif de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde, nous devons conserver l'approbation sociale de nos clients et de nos clientes ainsi que de l'ensemble de la population canadienne afin de pouvoir recueillir et utiliser des données dans le cadre de nos activités. Une approche rigoureuse et cohérente de la gouvernance des données est essentielle pour maintenir cette approbation sociale, qui exige que nous accordions la priorité au respect de la confidentialité des données de notre clientèle et de nos employés, et protégeons ces données des menaces à la sécurité de l'information. 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 conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels applicables. L'incapacité à répondre aux attentes de la clientèle et des membres du personnel concernant l'utilisation appropriée et la protection de leurs données pourrait nuire à la réputation et aux activités et avoir des conséquences financières défavorables pour la société.

Par ailleurs, la surveillance réglementaire dont font l'objet l'utilisation, la collecte et la divulgation des renseignements personnels s'est intensifiée au Canada. Nous sommes assujettis à diverses 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 qu'à des lois sur la protection des renseignements personnels d'autres pays, notamment dans le sillage des obligations de nos clients et de nos clientes en matière de protection des renseignements personnels, lesquelles nous sont forcément transmises, et auxquelles nous pourrions être assujettis, y compris le *Règlement général sur la protection des données* (UE). La réglementation nationale et internationale concernant les pratiques en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité des données évolue rapidement, et de nouvelles lois ou des modifications à des lois existantes ont été proposées ou promulguées à l'échelle du pays et dans certaines provinces canadiennes. Ces lois prévoient d'importantes obligations, des restrictions quant à l'utilisation des renseignements personnels, des amendes et/ou des sanctions et de courts délais de mise en œuvre. Non seulement notre cadre de gouvernance des données doit répondre aux exigences applicables en matière de protection des renseignements personnels, mais il doit pouvoir faire l'objet d'améliorations constantes. Une gouvernance des données efficace fait aussi partie des bonnes pratiques liées aux facteurs ESG, qui sont considérées comme une mesure de plus en plus importante de la performance des entreprises et de la création de valeur.

L'incapacité de mettre en œuvre un cadre de gouvernance des données efficace englobant la protection et l'utilisation appropriées des données tout au long de leur cycle de vie, et de considérer la gouvernance des données comme un facteur primordial à envisager dans nos décisions relatives aux initiatives commerciales et aux technologies, pourrait nuire à notre marque, à notre réputation et à notre compétitivité, ébranler la confiance de la clientèle et des investisseurs et avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers. Cela pourrait donner lieu à des litiges, des enquêtes, des amendes et/ou des sanctions, et des obligations découlant du non-respect des lois de plus en plus sévères relativement à la protection des renseignements personnels, ainsi qu'à un renforcement des audits et des examens réglementaires qui pourrait nécessiter la réaffectation de ressources au détriment des activités d'exploitation.

3. Performance opérationnelle

3.1 Nos réseaux et nos systèmes de TI 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 à la clientèle des services sans fil, sur fil et de médias constants, fiables et de grande qualité dans un contexte d'exploitation complexe et changeant est essentielle à la réussite continue de nos activités. Il est donc essentiel que nous perfectionnions sans cesse notre modèle d'exploitation afin d'accélérer notre passage d'une société de télécommunications traditionnelle à une société de services technologiques et de médias numériques, et de répondre aux attentes de la clientèle en ce qui a trait aux produits et à l'expérience en matière de service à la clientèle tout en respectant la structure de coûts souhaitée.

La demande d'une capacité de réseau nécessaire pour alimenter les offres de contenu et autres applications qui exigent beaucoup de bande passante sur nos réseaux sur fil et sans fil augmente à des rythmes sans précédent. Des pressions inattendues sur la capacité de nos réseaux pourraient avoir une incidence défavorable sur leur performance et notre capacité à fournir des services. L'évolution du comportement de la clientèle et leur utilisation de nos réseaux, de nos produits et de nos services ont exercé une pression accrue sur la capacité dans certaines zones de nos réseaux sans fil, sur fil et de diffusion, et rien ne garantit que nos réseaux continueront à supporter cette

utilisation plus intensive. Par ailleurs, nous pourrions devoir engager des dépenses d'investissement importantes afin de fournir une capacité supplémentaire et de réduire la congestion sur nos réseaux. La performance et la fiabilité du réseau peuvent varier selon l'emplacement, et la tendance récente que constitue le déménagement des familles quittant les centres urbains pour s'installer dans des zones moins urbanisées a également accru la nécessité de développer ou d'améliorer nos réseaux dans des régions où il n'y avait pas de services ou qui étaient mal desservies.

Notre clientèle et d'autres parties prenantes s'attendent à ce que la performance de nos services soit fiable, grâce à nos réseaux et à nos autres infrastructures, ainsi qu'aux réseaux et aux autres infrastructures des fournisseurs tiers sur lesquels nous comptons. 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 traditionnels pourraient avoir un effet négatif sur notre clientèle, notamment en les empêchant d'obtenir des services essentiels, et pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre réputation et notre performance financière. Une surveillance accrue de la part des autorités réglementaires en ce qui concerne la disponibilité du réseau pourrait conduire à une augmentation des cas de non-conformité et à des amendes plus élevées. En outre, nous pourrions devoir envisager la possibilité d'une certaine instabilité dans le contexte de nos initiatives de transformation, notamment alors que nous nous orientons vers un modèle de société de technologie dotée de réseaux convergents sur fil et sans fil et des technologies plus récentes, y compris la mise en réseau SDN qui utilise des logiciels ouverts et les services en nuage. Des pannes et des ralentissements de réseau, qu'ils soient causés par des facteurs internes ou externes, des erreurs ou des menaces humaines ou des événements externes, pourraient entacher notre marque et notre réputation et avoir une incidence défavorable sur l'acquisition d'abonnés et la fidélisation de la clientèle, de même que sur nos résultats financiers. Nous investissons dans la résilience de nos réseaux et de nos autres infrastructures et nous établissons des stratégies d'intervention et des protocoles de continuité des affaires afin d'assurer la constance du service, mais rien ne garantit que ces investissements et protocoles seront suffisants pour prévenir la défaillance des réseaux ou d'autres infrastructures, ou une perturbation de la prestation de nos services.

De plus, nous utilisons actuellement de nombreux systèmes de soutien des opérations ainsi que des applications internes et des applications fournies par des tiers qui sont interreliés pour l'approvisionnement, le réseautage, la distribution, la gestion de la diffusion, la passation de commandes, la facturation et la comptabilité, ce qui pourrait limiter notre efficacité opérationnelle. Si nous ne parvenons pas à mettre en œuvre, à maintenir ou à gérer des systèmes de TI très performants qui sont soutenus par un cadre de gouvernance et opérationnel efficace, ni à mettre en œuvre des initiatives de transformation afin de rationaliser et intégrer nos processus et nos systèmes, la performance pourrait être inconstante et les clients pourraient être insatisfaits, ce qui pourrait éventuellement faire augmenter le taux de désabonnement. Cela pourrait aussi limiter notre capacité d'effectuer des ventes croisées dans notre portefeuille de produits et de services.

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 :

- Le contexte économique mondial actuel et les événements géopolitiques pourraient donner lieu à des coûts supplémentaires, à des retards, à la non-disponibilité du matériel, des matières premières et des ressources, ce qui pourrait entraver notre capacité d'assurer le maintien ou la mise à niveau de nos réseaux en réaction à l'intensification de leur utilisation et d'offrir le niveau voulu de service à la clientèle.
- L'incapacité à maintenir le niveau de service requis en cas de problèmes opérationnels (y compris ceux liés aux initiatives d'économies de coûts ciblées, aux modèles de travail flexible et à la disponibilité de personnel possédant les compétences requises) et la transformation de notre infrastructure et des technologies pourraient avoir une incidence défavorable sur notre marque, notre réputation et nos résultats financiers.
- Nous pourrions perdre des ventes si nous ne parvenons pas à maximiser l'efficacité des canaux, ce qui pourrait nuire à nos résultats financiers.
- 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 ou ne pas être conclus au moment prévu, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités continues.
- L'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. Le vol de cuivre et le vandalisme sur nos infrastructures de télécommunications peuvent également entraîner des interruptions de service et mettre en péril la sécurité de la communauté.
- Une augmentation du taux d'accidents entraînant une perte de temps chez nos employés pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités courantes.
- Il pourrait manquer de pièces de remplacement et de ressources compétentes et rentables pour effectuer la gestion du cycle de vie et exécuter les mises à niveau nécessaires pour maintenir les réseaux et les systèmes informatiques traditionnels dans un état fonctionnel.
- Les changements climatiques augmentent la probabilité de 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, de même que la fréquence, l'intensité et la durée de ces phénomènes, qui pourraient tous avoir une incidence sur la disponibilité et la performance des réseaux et donner lieu à plus de réparations d'équipement lié aux réseaux.

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, la continuité de nos activités et notre stratégie 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 nos réseaux et systèmes de TI et les leurs, 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, 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. Les changements climatiques, notamment dans les zones particulièrement sensibles sur le plan environnemental, pourraient être responsables de la matérialisation de certains des risques mentionnés ci-dessus. Pour plus de détails sur les risques liés au climat, veuillez vous reporter à la section 6.4 du présent *Avis concernant les déclarations prospectives*. Nous devons également gérer les problèmes de continuité des affaires causés par des facteurs internes, comme l'erreur humaine, les menaces et les inefficacités d'origine humaine. 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 adéquatement 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 et d'autres infrastructures, d'erreurs de facturation et des retards dans le service à la clientèle). Cela pourrait également nécessiter des ressources importantes et occasionner des coûts de restauration élevés, ce qui en retour pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et notre performance financière ou nuire à notre capacité à retenir nos abonnés ou à en attirer de nouveaux.

Par ailleurs, le contexte économique mondial actuel et les événements géopolitiques pourraient donner lieu à des coûts supplémentaires, à des retards ou à la non-disponibilité du matériel, des matières premières et des ressources, ce qui pourrait avoir une incidence sur nos activités et nos stratégies de continuité des activités.

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

Conformément à une série d'ententes commerciales établies entre ExpressVu et Télésat Canada (Télésat), nous détenons actuellement des satellites en vertu d'un contrat conclu avec Télésat. Télésat exploite ces satellites, lesquels utilisent des technologies très complexes et sont en activité dans un milieu inhospitalier, à savoir l'espace, ou en dirige l'exploitation. 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

4.1 Attirer, perfectionner et retenir une équipe diversifiée et talentueuse capable de faire avancer nos impératifs stratégiques et notre transformation en une société de haute technologie est essentiel à notre réussite

La bonne marche de nos affaires dépend des efforts, de l'engagement et de l'expertise de nos dirigeants, des membres du personnel 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 de leurs responsabilités et du contexte dans lequel ils travaillent. La demande de personnel hautement qualifié demeure un enjeu, car les départs à la retraite, la fluctuation des niveaux d'immigration et un accroissement des dispositions de télétravail ouvrant la porte à une plus grande concurrence à l'échelle mondiale ont rendu le marché encore plus concurrentiel. Cette situation dénote l'importance de l'élaboration et du maintien d'une stratégie globale et inclusive en ce qui a trait aux ressources humaines et d'une proposition de valeur aux membres du personnel qui nous permettent de rivaliser efficacement dans l'obtention des talents de même que dans le repérage et la rétention de candidats très performants pour assurer un vaste éventail de fonctions et de responsabilités. En outre, la mise en place d'un bassin de talents suffisamment qualifiés et diversifiés (par suite d'embauches, d'internalisation et de requalification) est essentielle pour soutenir l'évolution des priorités commerciales dans le contexte d'une transformation continue des activités ayant une incidence sur la nature de l'emploi et les compétences professionnelles requises. L'atteinte de notre objectif de transformation d'une société de télécommunications traditionnelle en une société de services technologiques et de médias numériques nécessite un changement de culture et une capacité d'évoluer, et influe sur notre stratégie de recrutement et la répartition de nos ressources. Nous cherchons à faire en sorte que nos employés s'adaptent à de nouvelles méthodes de travail, car les entreprises de télécommunications traditionnelles s'orientent vers des structures de travail plus horizontales, en tirant parti de l'IA générative, en décloisonnant et en rendant les structures d'entreprise plus interfonctionnelles. L'incapacité à attirer et à former, à motiver et à rémunérer adéquatement ou à bien répartir les membres du personnel au moyen d'initiatives qui nous permettent d'atteindre nos impératifs stratégiques et notre objectif de transformation en une société de haute technologie, ou à remplacer de façon efficiente les membres du personnel qui quittent leur emploi 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. Un manque de main-d'œuvre qualifiée pourrait nuire à notre capacité à mettre en œuvre nos priorités stratégiques, ainsi qu'à vendre nos produits et services, et, de façon plus générale, à servir notre clientèle.

Instaurer une culture qui favorise l'inclusion et l'engagement, l'épanouissement et l'avancement des membres du personnel est essentiel pour attirer et retenir des gens de talent. En outre, les membres du personnel sont habituellement plus engagés au travail lorsque les valeurs de l'entreprise qui les emploie cadrent avec leur propre système de valeurs. Nous nous efforçons de créer un milieu de travail inclusif, équitable et accessible, où tous les membres du personnel se sentent appréciés, respectés et soutenus, et ont le sentiment d'appartenir à un groupe. Nous avons renforcé notre offre de formation des employés afin de soutenir notre transformation et nous nous efforçons aussi d'élaborer et de continuellement améliorer nos programmes et de procurer des ressources afin d'offrir aux membres de l'équipe du soutien dans un éventail de domaines, notamment des services et du soutien en santé mentale. L'incapacité à établir des programmes efficaces, et à les améliorer, pour concrétiser ces aspirations pourrait toutefois nuire à notre capacité d'attirer de nouveaux membres de l'équipe et de les retenir. Notre incapacité à répondre de façon satisfaisante aux attentes en constante évolution des membres du personnel pourrait également nuire à notre capacité d'attirer et de retenir des membres au sein de notre équipe.

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 cadres de la haute direction et autres postes clés, s'il y a lieu, pourrait nuire à nos activités jusqu'à ce que des remplaçants qualifiés soient trouvés.
- Assurer la santé et la sécurité des membres de notre personnel qui travaillent dans différents environnements, dont des puits d'accès, des poteaux de téléphone, des tours cellulaires, des véhicules, des bureaux de nouvelles à l'étranger et des zones de guerre ou dans un contexte de pandémie, exige de la détermination, des processus efficaces et de la souplesse afin d'éviter les blessures, la maladie, les interruptions de service, les amendes et les répercussions sur notre réputation.
- Les réductions de personnel, les réductions de coûts ou les restructurations dont sont témoins les membres de notre équipe pourraient affecter leur moral et leur engagement, et ainsi avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

4.2 Les enjeux liés aux conventions collectives pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités

Environ 42 % des membres du personnel de BCE étaient représentés par des syndicats et étaient visés par des conventions collectives au 31 décembre 2024. 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.

Il nous est impossible de prédire l'issue des négociations de conventions collectives. 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, à l'amélioration de l'efficacité et aux décisions gouvernementales ou liées à la réglementation défavorables. Si, au cours du processus de négociation, il y avait des retards dans l'exécution des projets ainsi que des perturbations de travail, y compris des arrêts ou des ralentissements de travail, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur le service offert à notre clientèle et, ainsi, sur notre relation avec la clientèle et notre performance financière.

5. Gestion financière

5.1 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 des capitaux, l'instabilité politique, de l'économie et du marché financier au Canada ou à l'étranger, les politiques gouvernementales, les politiques monétaires des banques centrales, les taux d'intérêt à la hausse, 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 et de licences de spectre pour les services sans fil pourraient, en plus de nuire à nos perspectives et à nos notations, avoir des conséquences défavorables similaires. Rien ne garantit que nous conserverons nos notations, et une révision à la baisse de celles-ci pourrait avoir des conséquences défavorables sur le coût du financement et notre capacité d'en obtenir, ainsi que sur notre capacité d'accéder aux marchés financiers, au marché monétaire ou au marché du crédit bancaire. 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. Enfin, vu l'importance croissante accordée par les marchés financiers à la performance en matière de facteurs ESG et à la communication d'information à ce sujet, il est possible que le coût et la disponibilité du financement soient de plus en plus tributaires de la qualité de nos pratiques en matière de facteurs ESG et des mesures connexes que nous présentons.

Nos facilités de crédit bancaire, notamment les facilités de crédit sur lesquelles repose notre programme d'emprunts sous forme de papier commercial, sont fournies par diverses institutions financières. Bien que nous ayons l'intention de renouveler certaines de ces facilités de crédit au moment voulu, nous ne pouvons garantir qu'elles le seront à des conditions favorables ou à des montants semblables.

Les marchés financiers mondiaux ont connu, et pourraient connaître de nouveau, une volatilité et une faiblesse importantes en raison de perturbations du marché, y compris en ce qui a trait à l'économie et aux événements géopolitiques. Le contexte économique mondial actuel pourrait continuer d'avoir un effet négatif sur les marchés des capitaux propres et des capitaux d'emprunt, causer la volatilité et des variations des taux d'intérêt et des taux de change et avoir une incidence défavorable sur notre capacité d'obtenir du financement sur les marchés publics des capitaux, sur le marché du crédit bancaire et/ou sur le marché du papier commercial, et sur le coût d'un tel financement. Par ailleurs, l'incidence défavorable du contexte économique mondial et d'une éventuelle récession ainsi que les niveaux d'inflation et des taux d'intérêt sur la situation financière de notre clientèle pourraient avoir un effet défavorable sur notre capacité d'obtenir le règlement des créances clients et conduire à d'autres augmentations des créances douteuses, ce qui aurait une incidence défavorable sur nos produits des activités ordinaires et nos flux de trésorerie et pourrait aussi nuire à notre situation aux termes de notre programme de créances clients titrisées.

Des écarts entre les résultats financiers réels ou prévus de BCE et les prévisions publiées par des analystes financiers, de même que des événements touchant nos activités ou notre contexte d'exploitation, peuvent contribuer à la volatilité du cours des titres de BCE. Un recul important des marchés des capitaux en général, ou une baisse du cours de marché ou la fluctuation 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 membres du personnel clés, à procéder à des acquisitions stratégiques ou encore à établir des coentreprises.

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

5.2 Il est impossible de garantir que notre politique de distribution de dividendes sera maintenue ou atteinte, ou que des dividendes seront maintenus ou déclarés

Le maintien ou l'atteinte de la politique de distribution de dividendes de BCE, le maintien du dividende sur actions ordinaires, ainsi que la déclaration de dividendes de BCE sur toutes ses actions en circulation, sont à la discrétion du conseil d'administration de BCE (conseil) et, par conséquent, rien ne garantit que la politique de distribution de dividendes de BCE sera maintenue ou atteinte, que le dividende sur actions ordinaires sera maintenu ni que des dividendes seront déclarés sur toute action en circulation de BCE. Le maintien ou l'atteinte de la politique de distribution de dividendes de BCE, le maintien du dividende et la déclaration des dividendes par le conseil de BCE dépendent ultimement de la stratégie d'entreprise, 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*.

5.3 Notre incapacité à réduire les coûts, toute augmentation imprévue de coûts ainsi que l'incapacité d'optimiser nos dépenses d'investissements pourraient avoir une incidence défavorable sur notre capacité à réaliser nos impératifs stratégiques et à respecter nos indications financières

Notre objectif d'alléger notre structure de coûts reste audacieux et axé sur la transformation et la réduction des coûts, mais rien ne garantit que ces initiatives seront couronnées de succès. Les exemples de risques liés à notre capacité à réduire les coûts ou à limiter les augmentations de coûts éventuelles comprennent les suivants :

- L'inflation pourrait continuer de donner lieu à une augmentation des coûts des intrants liés aux équipements, aux produits et aux services, et exercer une pression accrue pour l'augmentation des salaires.
- La hausse des coûts liée aux événements géopolitiques, notamment leurs répercussions sur notre chaîne d'approvisionnement, pourrait se prolonger pour une période indéterminée.
- L'augmentation des taux d'intérêt ou des taux d'intérêt élevés pourraient avoir une incidence négative sur le coût de notre financement.
- 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.
- Les fournisseurs continuant de réduire le cycle de vie des logiciels, le coût lié au maintien de solutions efficaces de sécurité de l'information augmente.
- La réalisation des réductions de coûts en temps opportun au cours de la transition vers un réseau fondé sur la technologie IP dépend du démantèlement rigoureux du réseau, qui peut être retardé à cause d'engagements contractuels envers des clients, de considérations réglementaires et d'autres obstacles imprévus.
- L'incapacité à maîtriser l'augmentation des coûts d'exploitation relatifs aux sites des réseaux, à la performance et à la résilience des réseaux, à l'expansion de la zone de couverture, aux licences de spectre, à l'assurance et à l'acquisition de contenu et d'équipement pourrait avoir une incidence défavorable sur notre performance financière.
- Outre l'incidence éventuelle du contexte économique mondial et des événements géopolitiques, les politiques gouvernementales visant à faire face aux changements climatiques, comme la tarification du carbone, ont aussi 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.

Par ailleurs, dans le cadre de nos activités d'exploitation et de nos initiatives de transformation, il est essentiel que nous optimisions nos dépenses d'investissement et nous assurions d'obtenir les avantages voulus d'une substitution dans le cadre de l'affectation de nos ressources. Cependant, l'incapacité d'évaluer adéquatement les priorités en matière d'investissement et de trouver un compromis optimal pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

5.4 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 2023 de BCE et à la note 29 des états financiers consolidés 2023 de BCE, mises à jour dans les rapports de gestion du premier trimestre (T1) 2024, du T2 2024 et du T3 2024 de BCE, ainsi que dans les états financiers consolidés du T1, du T2 et du T3 2024 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, augmenter les coûts, 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.

5.5 Notre 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 de membres du personnel, 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 des membres du personnel et/ou des parties externes. Le contexte économique mondial actuel pourrait aussi accroître les activités frauduleuses, ce qui pourrait entraîner des pertes financières et la détérioration de la marque.

Quelques exemples qui nous semblent pertinents comprennent les suivants :

- la violation de droits d'auteur et autres formes d'utilisations non autorisées qui nuisent au caractère exclusif du contenu offert par Bell Média et pourraient faire dévier les utilisateurs vers des plateformes de fournisseurs qui ne détiennent pas de licences, ou qui sont illégales d'une autre manière, ce qui aurait une incidence défavorable sur notre capacité à tirer des produits des services de distribution et de publicité;
- des personnes non autorisées s'emparant d'un compte en ligne sans l'autorisation du propriétaire du compte afin d'accéder à des biens et produits sans fil par divers moyens (piratage psychologique, hameçonnage, hameçonnage par texto, etc.);
- les abonnements frauduleux pour lesquels les fraudeurs utilisent leur propre identité ou une identité volée ou synthétique afin d'obtenir des appareils mobiles et des services qu'ils n'ont pas l'intention de payer;

- 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 ou des incidents liés aux composantes de réseau, comme le vol de cuivre;
- 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.
- Les activités du crime organisé ciblant des stocks de grande valeur.

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

5.7 Un certain nombre de facteurs pourraient avoir une incidence sur nos états financiers et nos estimations

Nous établissons nos estimations en fonction d'un certain nombre de facteurs, notamment, sans s'y limiter, notre expérience, les événements en cours et les mesures que la société pourrait prendre ultérieurement, ainsi que d'autres hypothèses que nous jugeons raisonnables dans les circonstances. La modification de ces hypothèses peut avoir une incidence sur nos états financiers, y compris, mais sans s'y limiter, en ce qui concerne les tests de dépréciation, la détermination de la juste valeur, les pertes de crédit attendues et les taux utilisés pour actualiser la valeur des flux de trésorerie. De par leur nature, ces estimations et ces jugements font l'objet d'une incertitude relative à la mesure, et les résultats réels pourraient être différents.

5.8 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 et nous pourrions 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 à prestations définies 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. L'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 de trésorerie 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, l'inflation, les données démographiques des régimes, y compris la longévité, et les règlements et les normes actuarielles applicables. Des modifications de ces facteurs, y compris des changements causés par le contexte économique mondial actuel et les événements géopolitiques récents, 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 fermées 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.

5.9 Le calendrier prévu et la réalisation des cessions proposées de Northwestel et de la participation de BCE dans MLSE, ainsi que l'accès prévu de Bell Média aux droits de contenu des Maple Leafs de Toronto et des Raptors de Toronto pour les 20 prochaines années, sont soumis à des conditions de clôture et à d'autres risques et incertitudes

5.9.1 Proposition de cession de Northwestel

Le calendrier prévu et la réalisation de la cession proposée de Northwestel sont soumis à des conditions de clôture, à des droits de résiliation et à d'autres risques et incertitudes, y compris, mais sans s'y limiter, l'obtention par l'acheteur d'un financement et la réalisation d'une vérification préalable confirmative, qui peuvent avoir une incidence sur la réalisation, les conditions ou le calendrier de la cession. En conséquence, rien ne garantit que la cession proposée aura lieu, ou qu'elle aura lieu selon les modalités et conditions, ou au moment envisagé actuellement. La cession proposée pourrait être modifiée, restructurée ou résiliée. Rien ne garantit non plus que les possibles avantages qui devraient découler de la cession proposée seront réalisés.

5.9.2 Proposition de cession de la participation de BCE dans MLSE et accès prévu de Bell Média aux droits de contenu des Maple Leafs de Toronto et des Raptors de Toronto pour les 20 prochaines années

Le calendrier prévu et la réalisation de la cession proposée de la participation de BCE dans MLSE, ainsi que l'accès prévu de Bell Média aux droits sur le contenu des Maple Leafs de Toronto et des Raptors de Toronto pour les 20 prochaines années dans le cadre d'une entente à long terme avec Rogers Communications Inc. sont assujettis à des conditions de clôture, à des droits de résiliation et à d'autres risques et incertitudes, y compris, sans s'y limiter, les approbations des ligues sportives concernées et d'autres approbations habituelles, qui peuvent avoir une incidence sur leur réalisation, leurs modalités ou leur calendrier. La cession proposée pourrait être modifiée, restructurée ou résiliée, et l'emploi prévu par BCE du produit de la

cession proposée pourrait varier en fonction du moment de la clôture de la cession et d'autres facteurs. Par conséquent, rien ne garantit que la cession proposée, l'emploi prévu du produit et les possibles avantages qui devraient découler de la cession proposée auront lieu ou seront réalisés, ou qu'ils auront lieu ou seront réalisés selon les modalités et conditions ou au moment envisagé actuellement.

5.10 Le calendrier prévu et la réalisation de l'acquisition proposée de Ziplly Fiber sont soumis à des conditions de clôture, y compris les approbations réglementaires pertinentes, ainsi qu'à d'autres risques et incertitudes

Le calendrier prévu et la réalisation de l'acquisition proposée par Bell Canada de Ziplly Fiber sont soumis aux conditions habituelles de clôture, aux droits de résiliation et à d'autres risques et incertitudes, y compris, mais sans s'y limiter, les approbations des organismes de réglementation pertinents, telles que celle de la Federal Communications Commission et des commissions de services publics de différents États, qui peuvent avoir une incidence sur la réalisation, les conditions ou le calendrier de l'acquisition. Par conséquent, rien ne garantit que l'acquisition proposée aura lieu, ou qu'elle aura lieu selon les modalités et conditions ou au moment envisagé actuellement. L'acquisition proposée pourrait être modifiée, restructurée ou résiliée. Rien ne garantit non plus que les avantages potentiels attendus de l'acquisition proposée se concrétiseront.

6. Réputation de la marque et pratiques liées aux facteurs ESG

6.1 Notre capacité à maintenir des relations positives avec la clientèle dépend fortement de notre réputation

Le choix que font nombre de consommateurs d'acheter nos produits et nos services est directement lié à la perception qu'ils ont de notre société. C'est pourquoi notre capacité à maintenir des relations positives avec la clientèle et à gagner ou à conserver des clients dépend fortement de notre réputation. La société est exposée à plusieurs sources de risques liés à la réputation, comme il est expliqué dans le présent *Avís concernant les déclarations prospectives*. Si nos perspectives, nos plans, nos priorités ou nos actions, perçus ou réels, ou ceux de notre personnel ou de nos fournisseurs ne concordent pas avec les attentes des parties prenantes, cela pourrait se répercuter sur notre réputation, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur notre marque, notre capacité à conserver ou à gagner des clients, et plus globalement, sur nos activités, notre situation financière, nos liquidités et nos résultats financiers.

6.2 Rien ne garantit que nous réussirons à intégrer de manière significative les facteurs ESG à notre stratégie, à nos activités et à notre gouvernance pour générer des résultats positifs pour les parties prenantes

Nous cherchons à comprendre l'évolution du contexte entourant les facteurs ESG et à cerner les thèmes et les activités pouvant nous exposer aux risques liés à ces facteurs, mais rien ne garantit que nous parviendrons à intégrer de manière significative les facteurs ESG à notre stratégie, à nos activités et à notre gouvernance pour générer des résultats positifs pour les parties prenantes. De bonnes pratiques liées aux facteurs ESG sont une mesure importante de la performance des entreprises et de la création de valeur. C'est pourquoi notre façon de traiter les questions ESG qui importent pour nos parties prenantes est soumise à une surveillance de plus en plus serrée. Une grande variété de questions ESG ont progressivement pris de l'importance dans notre culture d'entreprise et le fait de chercher à les intégrer renforce notre proposition de valeur, ce qui contribue à attirer et à retenir du personnel. Les clients accordent maintenant de l'importance à

des considérations d'ordre plus général lorsqu'ils prennent leurs décisions d'achat et recherchent des entreprises dont le comportement reflète leurs valeurs personnelles. Les investisseurs fondent davantage leurs décisions de placement à la qualité des pratiques liées aux facteurs ESG et à des indicateurs connexes. Par ailleurs, nous avons lié directement des éléments de tarification aux termes de certaines ententes de financement à notre performance en ce qui a trait aux cibles ESG. Les pressions d'ordre juridique et réglementaire se sont intensifiées dans le domaine des facteurs ESG, notamment, sans s'y limiter, en ce qui a trait à la protection de la vie privée, à l'accessibilité, à la gouvernance des données, aux changements climatiques et à la diversité. Par conséquent, l'incapacité à intégrer les facteurs ESG à nos activités de gouvernance et à gérer efficacement les risques et les occasions liés aux facteurs ESG pourrait nuire à notre marque et à notre réputation et avoir une incidence défavorable de nature commerciale, financière, légale ou réglementaire sur la société. Toute non-concordance perçue entre nos actions et les attentes des parties prenantes pourrait également nuire à notre marque et à notre réputation, et entraîner des conséquences financières et autres. Enfin, la communication d'informations plus complètes sur les facteurs ESG pourrait accroître le risque que la société fasse l'objet de réclamations pour déclaration trompeuse sur le marché primaire ou secondaire.

6.3 Divers facteurs pourraient avoir une incidence défavorable sur notre capacité à atteindre nos cibles ESG

Nous avons établi un certain nombre de cibles ESG ambitieuses afin de surveiller notre performance sur le plan des facteurs ESG et nous conformer à nos impératifs stratégiques. Notre capacité à atteindre ces cibles dépend toutefois de nombreux facteurs et est assujettie à de nombreux risques 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 ces cibles. Notre incapacité à répondre de façon satisfaisante aux attentes en constante évolution du personnel, de la clientèle, des investisseurs et des autres parties prenantes par l'atteinte de nos cibles ESG pourrait nuire à notre marque, à notre réputation et à notre compétitivité en plus d'avoir une incidence défavorable de nature commerciale, financière, légale et réglementaire sur la société.

Les principaux facteurs de risque qui pourraient avoir une incidence sur certaines de nos cibles ESG clés sont énoncés ci-dessous.

Cibles de réduction des émissions de GES et d'engagement des fournisseurs

L'atteinte de notre cible de carboneutralité (qui inclut uniquement les émissions de GES liées à nos activités (portée 1 et 2) et exclut les émissions de GES de portée 3) nécessitera l'achat d'une quantité importante de crédits carbone. Si la quantité de crédits carbone crédibles disponibles de grande qualité n'était pas suffisante, si leur coût d'acquisition était considéré trop élevé, si la disponibilité de fonds n'était pas suffisante, si les lois, les règlements, les normes applicables, la perception du public ou d'autres facteurs limitaient le nombre de crédits carbone que nous pouvons acheter, si des crédits carbone étaient annulés, en partie ou en totalité, ou si la compensation ne se matérialisait pas, cela pourrait nuire à l'atteinte de notre cible de carboneutralité.

L'atteinte de nos cibles basées sur la science liées à nos émissions de GES de portée 1 et 2 nécessitera l'achat d'une quantité importante de CER. Pour atteindre cette cible basée sur la science, seuls les CER seront envisagés étant donné que les normes de la SBTi ne permettent pas l'utilisation de crédits carbone pour cette cible. Si la quantité de CER acceptables (selon les lignes directrices de la SBTi) disponibles n'était pas suffisante, si leur coût d'acquisition était considéré trop élevé, si la disponibilité de fonds n'était pas suffisante, ou si les lois, les règlements, les normes applicables, la perception du public ou d'autres facteurs limitaient le nombre de CER que nous pouvons acheter, en partie ou en totalité, cela pourrait nuire à l'atteinte de nos cibles basées sur la science liées à nos émissions de GES de portée 1 et 2.

Nos objectifs de réduction des émissions de GES de portée 2 et 3 dépendent de l'intensité des émissions provenant du réseau électrique dans les territoires où nous exerçons nos activités et sur lesquels nous n'avons aucun contrôle. Si une augmentation importante de l'intensité de ces émissions était enregistrée dans un ou plusieurs territoires où nous exerçons nos activités, l'atteinte de cibles basées sur la science liées à nos émissions de GES de portée 2 et 3 pourrait être touchée de façon défavorable.

Une partie de nos cibles de réduction des émissions de GES dépendent aussi de notre capacité à mettre en œuvre des initiatives d'affaires et d'entreprise adéquates pour permettre de réduire les émissions de GES aux niveaux souhaités. Notre incapacité à mettre en œuvre de telles initiatives conformément aux échéanciers prévus en raison de changements dans nos plans d'affaires, notre incapacité à mettre en œuvre les changements opérationnels ou technologiques requis, la non-disponibilité de capitaux, de technologies, d'équipement ou de membres de notre personnel, la répartition des coûts, le dépassement des coûts réels par rapport aux coûts prévus ou d'autres facteurs, ou l'échec de telles initiatives, y compris des nouvelles technologies, à générer les réductions d'émissions de GES prévues, pourraient nuire à notre capacité d'atteindre nos cibles de réduction des émissions de GES. Par ailleurs, les initiatives d'entreprise à venir, comme les acquisitions d'entreprises et les cessions d'entreprises, y compris l'acquisition potentielle de Ziply Fiber annoncée précédemment et les cessions potentielles de Northwestel et de notre participation dans MLSE, et la croissance interne, pourraient nuire à notre capacité d'atteindre nos cibles, comme le ferait l'adoption de nouvelles technologies qui sont des sources d'émissions de carbone ou qui ne génèrent pas les économies d'énergie attendues.

Si des améliorations ou des modifications apportées aux normes internationales ou à la méthode que nous utilisons pour calculer les émissions de GES donnaient lieu à une augmentation de nos émissions de GES, cela pourrait nuire à l'atteinte de nos cibles. En outre, en ce qui a trait plus particulièrement à nos cibles basées sur la science, nous devons, conformément à la SBTi, recalculer nos cibles lorsque surviennent certains événements, comme des acquisitions ou des ventes d'entreprises, ou en fonction de l'évolution de la méthode ou des normes de la SBTi. Un nouveau calcul donnant lieu à des cibles plus ambitieuses pourrait les rendre plus difficiles à atteindre pour nous.

L'atteinte de nos cibles basées sur la science en ce qui a trait à la proportion des dépenses en biens et services auprès de fournisseurs qui se sont fixé des cibles basées sur la science pourrait être compromise si nous n'arrivons pas à susciter le niveau d'engagement et de collaboration requis de la part de nos fournisseurs sur lesquels nous n'avons aucun contrôle, malgré les mesures que nous pourrions mettre en place pour susciter l'engagement, ou si nous apportons un changement important dans la répartition de nos dépenses par fournisseur.

Par ailleurs, nous avons beaucoup moins d'influence sur la réduction de nos émissions de GES de portée 3 que sur nos émissions de portée 1 et 2, étant donné que nous dépendons de l'engagement et de la collaboration de nos fournisseurs et des autres intervenants de notre chaîne logistique pour la réduction de leurs propres émissions de GES. Par conséquent, notre incapacité à susciter l'engagement et la collaboration de nos fournisseurs et des autres intervenants de notre chaîne d'approvisionnement pourrait nuire à notre capacité d'atteindre notre cible de réduction des émissions de GES de portée 3.

Cibles de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance

L'incapacité à attirer et à retenir une certaine proportion de talents diversifiés à l'échelle de l'entreprise pourrait avoir une incidence défavorable sur notre capacité d'atteindre nos cibles et objectifs de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance. Par ailleurs, notre capacité d'atteindre ces cibles et objectifs pourrait aussi être compromise par une réduction de la disponibilité de candidats sur le marché du travail et un accès restreint à un bassin de talents diversifiés.

6.4 L'incapacité à prendre les mesures appropriées pour nous adapter aux répercussions environnementales actuelles et émergentes, notamment les changements climatiques, pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités

Nous sommes exposés à des risques liés aux phénomènes environnementaux, notamment les événements liés au climat, qui pourraient se répercuter sur nos activités, la performance de nos services, notre réputation et la continuité de nos activités, le coût des primes d'assurance, et, de façon plus générale, avoir un effet défavorable sur nos activités, notre performance financière et notre réputation. Plus particulièrement, les changements climatiques présentent des risques pour nos activités, notre personnel, notre clientèle, nos fournisseurs et nos impartiteurs, de même que pour les collectivités au sein desquelles nous exerçons nos activités. La mauvaise gestion des enjeux environnementaux associés à notre société et à nos activités, ainsi qu'à nos fournisseurs et autres parties prenantes, pourrait aussi avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers et notre réputation en raison des conséquences que cela aurait pour la société et les diverses parties prenantes.

Conformément aux recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), qui ont été intégrées dans les normes de l'International Sustainability Standards Board (ISSB), nous classons les risques liés aux changements climatiques dans deux catégories, les risques physiques et les risques de transition :

- Les risques physiques sont associés aux impacts physiques des changements climatiques, changements qui prennent la forme d'événements climatiques (à impacts aigus) ou de tendances climatiques à long terme (à impacts chroniques). Les données scientifiques à l'échelle mondiale laissent entendre que les changements climatiques auront pour effet d'augmenter la fréquence et l'intensité des phénomènes météorologiques extrêmes, notamment les inondations, les feux de forêt et les canicules. Ces phénomènes pourraient avoir un impact dévastateur sur l'infrastructure et les installations de notre réseau de communications, ce qui pourrait se répercuter sur notre capacité de fournir des services essentiels pour notre clientèle et la société. Une perturbation des services causée par des phénomènes météorologiques extrêmes aurait des répercussions financières, comme une augmentation des dépenses d'investissement liées à la reconstruction et au renforcement des infrastructures, ainsi qu'une hausse des coûts d'exploitation découlant de l'entretien et des réparations et des coûts de la

main-d'œuvre ou des systèmes de chauffage et de refroidissement et de l'équipement endommagé. Nous pourrions voir nos primes d'assurance augmenter ou être confrontés à une diminution de l'assurabilité dans les zones à haut risque. Cela pourrait également compromettre la satisfaction de la clientèle et occasionner une baisse de nos revenus. De plus, si les températures moyennes augmentent ou diminuent d'une année à l'autre pour une plus longue période dans les régions où nous exerçons des activités, cela aura pour effet d'accroître les besoins en matière de refroidissement ou de chauffage de nos installations, ce qui fera augmenter notre consommation énergétique et les coûts d'exploitation connexes. Enfin, afin de rester résilients face à ces hausses ou baisses de température, nous pourrions devoir augmenter nos investissements dans nos infrastructures pour remédier à leur dégradation accélérée, ce qui entraînerait aussi une augmentation des dépenses d'investissement et des coûts d'exploitation.

- Les risques de transition découlent de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Ce virage peut nécessiter de profonds changements des règlements, des technologies et des marchés afin de réduire les effets des changements climatiques et de s'y adapter. Ces risques peuvent inclure l'augmentation des dépenses d'investissement nécessaires à la mise à niveau des équipements pour se conformer aux nouvelles normes d'efficacité énergétique et aux réglementations en matière de résilience climatique, une hausse des coûts d'exploitation découlant de la hausse du prix de l'énergie par suite de la réglementation sur la tarification du carbone, la volatilité du marché de l'énergie et l'évolution de l'offre et de la demande en énergie, une hausse des coûts d'exploitation liés à l'obsolescence des équipements et aux programmes de traitement et aux systèmes de gestion des déchets électroniques, des pénuries potentielles ou des augmentations de prix des matériaux essentiels aux technologies à faible émission de carbone qui pourraient avoir des répercussions sur les offres de services et le développement de produits, ainsi que des risques d'atteinte à la réputation liés à notre gestion des enjeux liés au climat ainsi qu'à la quantité d'information que nous présentons à ce sujet. Il y a aussi un risque de réputation lié au fait de ne pas démontrer de comportement proactif en ce qui a trait aux changements climatiques, ce qui pourrait avoir une incidence sur la perception de la clientèle et le coût et la disponibilité du financement, lesquels risquent d'être de plus en plus tributaires de la qualité de nos pratiques en matière de facteurs ESG et des mesures connexes que nous présentons, et ainsi avoir un effet défavorable sur le plan financier.

Par ailleurs, les événements liés au climat pourraient aussi avoir une incidence sur nos fournisseurs et nos impartiteurs, ce qui pourrait se répercuter sur nos activités. Comme certains de nos tiers fournisseurs et impartiteurs sont situés à l'étranger, dans des régions où des phénomènes météorologiques sont plus susceptibles de se produire, les catastrophes naturelles locales survenant dans ces pays pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités.

De plus, plusieurs aspects de nos activités soulèvent d'autres questions environnementales, notamment le stockage de carburant, les émissions de GES et la réduction de notre consommation d'énergie, la gestion des déchets, l'élimination de matières résiduelles dangereuses, la récupération et le recyclage, en fin de cycle de vie, des produits électroniques que nous vendons ou louons et d'autres répercussions liées au réseau (p. ex., poteaux en bois traités, effluents de puits d'accès, câbles en plomb, etc.).

Les membres de notre équipe, notre clientèle, nos investisseurs et les gouvernements s’attendent à ce que nous considérions la protection de l’environnement comme une partie intégrante des affaires et que nous cherchions à limiter les répercussions négatives de nos activités sur l’environnement et à en créer des positives lorsque cela est possible. L’incapacité à comprendre leurs attentes en constante évolution et à y répondre adéquatement, à prendre des mesures pour réduire les répercussions négatives de nos activités sur l’environnement, à atteindre nos objectifs en matière d’environnement et à communiquer efficacement l’information sur les questions environnementales pourrait nous valoir des amendes et nuire à notre marque, à notre réputation ou à notre compétitivité, en plus d’avoir une incidence défavorable de nature commerciale, financière, légale ou réglementaire sur la société.

6.5 Rien ne garantit que nos pratiques de gouvernance d’entreprise permettront d’empêcher les violations de normes juridiques et éthiques

Notre personnel, nos dirigeants, nos membres du conseil, nos fournisseurs, nos agents et nos autres partenaires d’affaires doivent, au Canada comme à l’étranger, se conformer aux normes juridiques et éthiques applicables, incluant, sans s’y limiter, les lois anticorruption ainsi que nos politiques de gouvernance et obligations contractuelles. La non-conformité à ces lois, politiques, normes et obligations contractuelles pourrait nous exposer à des enquêtes ou 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. Bien que nous ayons élaboré et mis en œuvre des pratiques de gouvernance d’entreprise, notamment au moyen de notre Code de conduite qui est mis à jour régulièrement et que les membres de notre équipe doivent passer en revue chaque année, rien ne garantit que ces pratiques et mesures permettront d’empêcher les violations de normes juridiques et éthiques. Un tel manquement ou une telle violation pourrait avoir un effet défavorable sur nos activités, notre performance financière et notre réputation.

6.6 Divers enjeux sociaux, s’ils ne sont pas adéquatement gérés, pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités

La gestion efficace du risque social fait partie des bonnes pratiques liées aux facteurs ESG. Une gestion inadéquate des enjeux sociaux associés à notre société et à nos activités ainsi qu’à nos fournisseurs et autres parties prenantes pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre situation financière, notre situation de trésorerie, nos résultats financiers et notre réputation. Ces enjeux peuvent se rapporter à des questions sociales dont il est fait mention ailleurs dans le présent *Avis concernant les déclarations prospectives*, comme la diversité, l’équité, l’inclusion et l’appartenance, le bien-être du personnel, la santé et la sécurité, l’approvisionnement responsable ainsi que d’autres questions sociales comme les droits de la personne, y compris les droits des Autochtones, la consultation de ceux-ci et les accommodements qui leur sont destinés, et l’acceptation et l’engagement communautaires. L’incapacité à gérer les enjeux sociaux et à communiquer suffisamment d’information à ce sujet ainsi qu’à réaliser nos engagements sociaux pourrait nuire à notre marque et à notre réputation et avoir une incidence défavorable de nature commerciale, financière, légale ou réglementaire sur la société.

6.7 Les risques pour la santé, notamment les pandémies, épidémies et autres préoccupations liées à la santé, y compris les émissions de radiofréquences par des appareils et des équipements de communication sans fil, pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités

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

Plusieurs études ont été effectuées ou sont en cours afin d'évaluer si les appareils de communication mobile, comme les téléphones intelligents, 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. 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 téléphones mobiles 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 appareils de communication mobile, 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.

Les enjeux suivants, entre autres, pourraient découler du fait que nos activités dépendent largement des technologies liées aux radiofréquences :

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

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

7. Gestion des fournisseurs tiers

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 et nous aident à 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 ou 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. Les relations en cours doivent en outre être gérées de manière adéquate pour qu'elles répondent aux exigences d'exploitation et de conformité actuelles et nouvelles. 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. Les inquiétudes liées aux événements géopolitiques, comme des conflits, pourraient exercer une pression sur notre chaîne d'approvisionnement et nécessiter une attention accrue sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement afin d'en assurer la continuité.

Nous pourrions devoir choisir différents tiers fournisseurs d'équipement ou d'autres produits et services, ou différents impartiteurs, afin de respecter les politiques et les lignes directrices internes en constante évolution de la société ainsi que les exigences prévues par la loi et la réglementation. 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 importante des coûts ainsi que des difficultés liées à la transition, au soutien, au service, à la qualité ou à la continuité des activités, retarder la mise en œuvre de nouvelles technologies liées aux réseaux et autres ainsi que l'offre de nouveaux produits et services, et avoir une incidence défavorable sur nos activités et nos résultats financiers.

En règle générale, le recours à des tiers fournisseurs et l'externalisation des services entraînent un transfert des risques, et nous devons prendre les mesures appropriées pour nous assurer que l'approche de nos fournisseurs et 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. Les risques liés aux fournisseurs en ce qui a trait à la sécurité, à la gouvernance des données, à l'approvisionnement responsable et aux facteurs ESG de portée plus générale nécessitent une attention accrue, car les actions ou les omissions des fournisseurs pourraient avoir des répercussions importantes sur nos activités, nos résultats financiers, notre marque et notre réputation. En outre, les modèles infonuagiques des fournisseurs ont poursuivi leur évolution et leur progression et, même s'ils offrent de nombreux avantages potentiels, les services en nuage peuvent également modifier la gravité ou les types de risques. C'est pourquoi nos pratiques en matière de gestion de l'approvisionnement et des fournisseurs doivent également continuer d'évoluer et de prendre en compte les risques possibles associés aux services en nuage.

Par ailleurs, certaines initiatives de la société sont fortement tributaires des services de consultation professionnels fournis par des tiers, et un manquement relativement à ces services fournis par 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 les plans juridique et comptable.

D'autres exemples de risques liés aux tiers fournisseurs et aux impartiteurs comprennent les suivants :

- Nous comptons sur la mise en œuvre et l'exécution réussies des plans de poursuite des activités de nos fournisseurs de produits et services. Dans la mesure où ces plans ne permettraient pas d'atténuer les conséquences du contexte économique mondial actuel, d'événements géopolitiques ou d'autres événements et où nos fournisseurs subiraient des défaillances opérationnelles ou des contraintes liées aux stocks, ces défaillances ou contraintes pourraient entraîner des perturbations de la chaîne d'approvisionnement susceptibles d'avoir une incidence défavorable sur nos activités, ou aggraver celles existant déjà. Des coûts supplémentaires, des retards ou la non-disponibilité de matériel, de matières premières, de produits ou de services ainsi que la non-disponibilité des membres de notre personnel, de nos fournisseurs ou entrepreneurs en raison de grèves, d'initiatives de réduction des effectifs ou d'autres facteurs, pourraient avoir des conséquences sur les ventes et la réalisation de nos impératifs stratégiques et nuire à nos activités et à nos résultats financiers.
- Le contexte économique mondial actuel et les récents événements géopolitiques ont donné naissance à des pressions inflationnistes et à une montée abrupte des prix, ce qui pourrait accroître la pression sur la chaîne d'approvisionnement mondiale et les coûts d'achat.
- 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.
- 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 ou les événements géopolitiques qui touchent 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.
- La dépendance envers des sources uniques de fournisseurs de technologies qui sont de nouveaux joueurs dans le domaine des technologies en évolution peut créer des incertitudes et des défis en raison du manque d'expérience prouvée de ces fournisseurs et de l'absence d'autres fournisseurs, ce qui pourrait avoir un effet négatif sur nos activités.

- Un modèle d'externalisation sous-optimal pourrait entraîner la perte de connaissances organisationnelles clés, réduire l'efficacité et l'efficience et nuire à l'offre agile de nouveaux produits ou de nouvelles technologies.
- 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 et les configurations mis en œuvre par nos partenaires ou fournisseurs d'informatique en nuage ou par nous-mêmes, et dont nous conservons la responsabilité, étaient inadéquats.
- Si nos fournisseurs actuels ne disposent pas d'autres produits ou services infonuagiques appropriés, notre capacité à mener à terme les migrations souhaitées vers le nuage pourrait être limitée ou retardée.
- Notre incapacité à faire preuve de rigueur dans l'administration des fournisseurs (surtout au moment de l'établissement du compte) pourrait ne pas permettre de voir certains risques financiers et opérationnels et compliquer la résolution des problèmes éventuels.
- Si des produits et services importants pour nos activités comportent des défauts de fabrication ou ne sont pas conformes aux normes et aux règlements gouvernementaux applicables, notamment les pratiques en matière de sécurité des produits, notre capacité à vendre les produits et à fournir les services en temps opportun pourrait être amoindrie. Nous travaillons avec nos fournisseurs afin de repérer les défauts importants des produits, y compris les incidents liés à la sécurité, et d'élaborer des stratégies correctives appropriées, lesquelles peuvent inclure le rappel des produits. Si un fournisseur ne participe pas activement à un rappel de ses produits, et/ou que la principale responsabilité financière ne lui incombe pas, notre capacité à effectuer le programme de rappel à un coût raisonnable et/ou dans des délais acceptables pourrait être amoindrie. Les situations susmentionnées pourraient avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre réputation 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, notre réputation 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, notre réputation et nos résultats financiers.
- BCE dépend de centres d'appels et de services de soutien technique fournis par des fournisseurs externes et des impartiteurs, dont certains sont situés à l'étranger. Ces fournisseurs ont accès aux renseignements sur les clients et à l'information interne de BCE nécessaires à la prestation de leurs services de soutien. La gestion inappropriée des questions liées à l'accès aux renseignements et à la prestation de services pourrait avoir une incidence défavorable sur nos activités, notre réputation, la qualité des services offerts à la clientèle et la vitesse à laquelle ils sont fournis, ou notre capacité à résoudre les problèmes techniques.