
BCE EMERGIS INC.

NOTICE ANNUELLE

pour l'exercice terminé
le 31 décembre 2002

Le 7 mai 2003

À moins d'indication contraire, les renseignements contenus dans
la présente notice annuelle sont donnés en date du 31 décembre 2002

TABLE DES MATIÈRES

RUBRIQUE 1. STRUCTURE DE L'ENTREPRISE	1
1.1 Dénomination sociale et constitution	1
1.2 Liens intersociétés.....	1
RUBRIQUE 2. DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL DE L'ACTIVITÉ.....	2
2.1 Historique de la Société	2
2.2 Tendances	7
RUBRIQUE 3. DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ	10
3.1 Notre mission, nos objectifs et notre stratégie	10
3.2 Nos services	10
3.3 Produits d'exploitation provenant des principaux produits et services	14
3.4 Unités d'affaires stratégiques	14
3.5 Technologie	25
3.6 Recherche et développement	25
3.7 Exploitation.....	26
3.8 Propriété intellectuelle	26
3.9 Ventes et marketing	27
3.10 Poursuites judiciaires	28
3.11 Concurrence	28
3.12 Personnel.....	29
3.13 Risques et incertitudes	29
RUBRIQUE 4. PRINCIPAUX ÉLÉMENTS D'INFORMATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE (EN MILLIONS DE DOLLARS)	39
4.1 Données tirées de l'état des résultats	39
4.2 Données tirées du bilan.....	39
4.3 Résultats trimestriels (non vérifiés)	40
4.4 Dividendes	40
RUBRIQUE 5. ANALYSE PAR LA DIRECTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE ET DES RÉSULTATS D'EXPLOITATION	40
RUBRIQUE 6. MARCHÉ POUR LA NÉGOCIATION DES TITRES	41
RUBRIQUE 7. ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS.....	41
7.1 Conseil d'administration	41
7.2 Comités du conseil d'administration.....	43
7.3 Dirigeants.....	43
RUBRIQUE 8. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES.....	45
8.1 Rapport annuel et circulaire de procuration de la direction	45

Certains noms de produits et de services de BCE Emergis Inc. mentionnés dans le présent document sont des marques de commerce déposées de BCE Emergis Inc. ou de BCE Inc., ou des marques de commerce pour lesquelles BCE Emergis Inc. ou BCE Inc. a déposé des demandes d'enregistrement. Le présent document renvoie également à des marques de commerce, noms de produits ou de services ou dénominations d'autres sociétés. BCE Emergis est une marque de commerce de BCE Inc., utilisée sous licence.

À moins d'indication contraire, tous les montants en dollars figurant dans le présent document sont exprimés en dollars canadiens.

RUBRIQUE 1. STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

1.1 Dénomination sociale et constitution

Société nord-américaine chef de file en matière d'affaires électroniques, BCE Emergis Inc. offre des solutions spécialisées de traitement des transactions aux secteurs des services financiers et des soins de santé. Nous fournissons des solutions visant à automatiser les transactions intersociétés et à permettre à plusieurs sociétés d'interagir et d'effectuer des transactions électroniquement. Nous fournissons également des services de contrôle des coûts pour les demandes de règlement de soins médicaux, principalement au moyen de notre réseau de prestataires de services à tarifs préférentiels. Nos technologies de pointe portent sur le traitement des demandes de règlement et des documents liés aux prêts, la présentation de factures électroniques et les solutions de paiement. Nous comptons comme clients des banques et des compagnies d'assurance nord-américaines.

BCE Emergis Inc. a été constituée en société sous le régime de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* le 11 décembre 1986¹.

Dans les présentes, BCE Emergis Inc. et ses filiales sont désignées collectivement par les termes « BCE Emergis » ou « nous ».

1.2 Liens intersociétés

Au 31 décembre 2002, nous avons deux filiales actives principales : BCE Emergis Technologies, Inc. et BCE Emergis Corporation. BCE Emergis Technologies, Inc. et ses filiales (« Emergis Technologies ») proposent des solutions de présentation et de paiement de factures et de traitement de contrats hypothécaires. BCE Emergis Corporation et ses filiales (« US Health Corp. ») fournissent des services de contrôle des frais médicaux et de traitement des demandes de règlement de soins médicaux aux payeurs de soins de santé aux États-Unis. Emergis Technologies et US Health Corp. sont des filiales en propriété exclusive de BCE Emergis US Holdings Inc. et sont régies par les lois de l'État du Delaware. BCE Emergis US Holdings Inc. est une filiale en propriété exclusive de BCE Emergis Inc. et est également régie par les lois de l'État du Delaware.

Le capital autorisé de BCE Emergis est constitué d'un nombre illimité d'actions ordinaires sans valeur nominale, dont 101 896 418 actions de BCE Emergis (« Actions ») étaient émises et en circulation au 31 décembre 2002, ainsi que d'un nombre illimité d'actions privilégiées pouvant être émises en séries, dont aucune n'est émise.

¹ Nos statuts constitutifs ont été modifiés le 2 juin 1987, le 13 octobre 1987, le 17 octobre 1988, le 10 novembre 1988, le 22 mai 1991, le 9 décembre 1991, le 19 janvier 1994, le 21 janvier 1999, le 15 mai 2000 et le 11 juin 2002 afin d'en supprimer les restrictions relatives à une société fermée, d'augmenter le nombre minimum d'administrateurs, de modifier et de consolider notre capital, de changer notre dénomination et le lieu de notre siège social, de permettre à nos administrateurs de combler les postes vacants à notre conseil d'administration et de permettre la tenue de notre assemblée annuelle des actionnaires à l'extérieur du Canada. Le 29 octobre 1991, nous avons fusionné avec une filiale en propriété exclusive, 172927 Canada Inc. Le 29 août 1998, nous avons fusionné avec deux autres filiales en propriété exclusive, MPACT Immedia Inc. et Information Service Dissemination Network Limited. Le 21 janvier 1999, nous, qui étions connus jusque-là sous le nom de MPACT Immedia Corporation, avons adopté la dénomination BCE Emergis Inc. Le 1^{er} janvier 2000, nous avons fusionné avec deux autres filiales en propriété exclusive, Assure Health Inc. et SNS/Assure Corp.

BCE Inc. (« BCE »), la plus grande société de communications du Canada, est notre principal actionnaire. Au 31 décembre 2002, elle détenait, directement et indirectement, 64,68 % des Actions en circulation.

RUBRIQUE 2. DÉVELOPPEMENT GÉNÉRAL DE L'ACTIVITÉ

2.1 Historique de la Société

Les faits marquants de l'histoire de BCE Emergis ont été les suivants :

1) Constitution en société de MPACT Immedia Inc.

En septembre 1988, MPACT Immedia Inc. était constituée en société pour fournir des services de messagerie électronique. En mai 1991, ses actions étaient achetées dans le cadre d'une prise de contrôle inversée par MPACT Immedia Corporation, qui était alors inscrite à la Bourse de l'Alberta. En 1992, les Actions étaient inscrites à la Bourse de Montréal et en 1996, elles étaient inscrites à la Bourse de Toronto. MPACT Immedia Inc. a été fusionnée avec MPACT Immedia Corporation en août 1998. En janvier 1999, MPACT Immedia Corporation adoptait la dénomination BCE Emergis Inc.

2) Transaction avec Bell Canada

Le 31 juillet 1998, nous avons conclu avec Bell Canada, filiale de BCE, une entente (« entente SAE ») en vertu de laquelle : i) nous avons acquis les contrats importants, les éléments de propriété intellectuelle et la liste de clients des activités de solutions d'affaires électroniques (« SAE ») de Bell Canada, qui avaient trait à la connectivité, aux technologies d'affaires électroniques et aux solutions de paiement, et ii) nous avons reçu 67,5 M\$ en espèces. En échange de l'acquisition et du paiement en espèces, nous avons émis à Bell Canada 48 248 843 Actions qui, immédiatement après cette émission, représentaient 65 % des Actions émises et en circulation, compte tenu de la dilution. Grâce à cette transaction, nous avons considérablement augmenté nos produits d'exploitation, élargi notre gamme de produits et accru notre portée sur le marché. Bell Canada, qui est également devenue notre actionnaire majoritaire, représente un important réseau de distribution pour nos produits.

La transaction a été réalisée et a pris effet après la fermeture des bureaux le 31 août 1998 (« date de clôture SAE »). Bell Canada a transféré à BCE les Actions qu'elle a acquises le 31 mai 1999.

Selon l'entente SAE, nous avons convenu de ne pas émettre d'Actions ou de titres convertibles en Actions (« titres offerts ») à compter de la date de clôture SAE, à moins que les titres offerts ne soient d'abord offerts à Bell Canada, qui a, sous réserve d'approbations réglementaires, un droit préférentiel de souscription relativement à ces titres, en proportion du nombre d'Actions qu'elle détiendrait à ce moment-là, au prix et selon les conditions auxquels les titres offerts seraient offerts à d'autres parties. Le droit de Bell Canada ne s'applique pas à l'émission d'Actions aux termes de notre régime d'options d'achat d'Actions ou en vertu des bons de souscription, d'options ou de droits de BCE Emergis en

circulation ou en cours de validité à la date de clôture SAE. Bell Canada a transféré ce droit à BCE le 31 mai 1999.

Aux termes de l'entente SAE, un statut de fournisseur privilégié nous a été octroyé; en 1999, la portée et la durée de ce statut ont été élargies (voir la rubrique 3.4 « Unités d'affaires stratégiques – Unité d'affaires canadienne – Réseau de distribution de Bell Canada »).

3) Transactions avec SNS et Assure Health

Conformément à des ententes datées du 21 septembre 1999, nous avons acquis, le 1^{er} novembre 1999, la totalité des actions ordinaires de SNS/Assure Corp. (« SNS ») et d'Assure Health Inc. (« Assure Health ») en circulation. SNS et Assure Health ont été fusionnées avec BCE Emergis le 1^{er} janvier 2000. SNS et Assure Health fournissaient des solutions de commerce électronique principalement aux entreprises des secteurs de l'assurance-maladie, des services financiers et du transport de marchandises. Leurs produits et services comprenaient le traitement des transactions par carte de débit et de crédit, le traitement de paiement sécurisé, des services de soutien réseau, le règlement des demandes de règlement de soins de santé, l'EDI et la gestion électronique des documents. Cette transaction, qui nous a permis de faire notre entrée sur le marché canadien de la santé visait à élargir la gamme de nos produits et notre clientèle en Amérique du Nord, à nous permettre de devenir un chef de file en affaires électroniques dans le secteur de l'assurance-maladie et à renforcer notre position sur le marché des services financiers. En concluant cette transaction, nous avons acquis des produits et services destinés au secteur canadien de la santé et certains produits et services destinés au secteur des services financiers, nous avons pu avoir accès à un nombre important de clients du secteur canadien de la santé et avons augmenté nos produits d'exploitation.

Le prix d'achat que nous avons versé aux porteurs d'actions ordinaires de SNS et d'Assure Health était composé des éléments suivants :

- 116,7 M\$ en espèces; et
- 2 111 902 Actions évaluées à 33,40 \$ l'Action, pour une valeur globale de 70,5 M\$.

Nous avons également pris en charge ou remboursé 48,5 M\$ de dettes, d'actions privilégiées et d'autres passifs de SNS et d'Assure Health à la clôture.

BCE a exercé son droit préférentiel de souscription applicable à cette transaction en souscrivant, le 1^{er} novembre 1999, 3 742 515 Actions au prix de 33,40 \$ l'Action pour une contrepartie totale de 125 000 000 \$.

En novembre 2000, nous avons vendu les activités de gestion électronique des documents de SNS et en décembre 2000, les activités de messagerie électronique de logistique dans le secteur du transport de SNS à The Descartes Systems Group Inc. (« Descartes »).

4) Acquisition de United Payors and United Providers, Inc.

En mars 2000, nous avons acquis United Payors and United Providers, Inc. (maintenant US Health Corp.) en contrepartie de la somme de 824,3 M\$ en espèces (ce qui comprend les coûts de transaction et d'intégration). US Health Corp. exploite un réseau de prestataires de services à tarifs préférentiels qui conclut des contrats avec les fournisseurs de soins de santé et traite les demandes de règlement de soins médicaux pour les tiers payeurs de soins de santé, nos clients et fournit également des services de gestion médicale à nos clients payeurs.

L'acquisition de US Health Corp. représentait un moyen de donner suite à notre entrée sur le marché de la santé réalisée grâce à notre acquisition de SNS et d'Assure Health et visait à permettre à BCE Emergis de tirer profit des relations de US Health Corp. avec les compagnies d'assurance pour vendre son expertise et ses solutions en matière d'affaires électroniques et d'Internet au marché américain de la santé. Grâce à l'acquisition de US Health Corp., une société rentable, nous avons été en mesure d'avoir accès au marché américain de la santé et d'augmenter considérablement nos produits d'exploitation.

Le 24 mars 2000, afin de fournir le financement nécessaire à l'acquisition de US Health Corp., BCE a acheté, par voie de placement privé, 5 517 827 Actions au prix de 117,80 \$ l'Action, pour une contrepartie totale de 650 M\$. Nous avons également émis à BCE une débenture convertible d'un montant en capital de 150 M\$.

5) Acquisition de InvoiceLink Corporation

Le 15 septembre 2000, nous avons acquis InvoiceLink Corporation (devenue Emergis Technologies) de Greensboro (Caroline du Nord), une société fermée offrant des solutions de paiement et de facturation sur le Web. La transaction nous a permis d'acquérir une technologie de paiement et de présentation de factures électronique brevetée et nous a donné la possibilité de miser sur la force de cette technologie pour développer davantage nos services électroniques dans les secteurs des soins de santé et des services financiers aux États-Unis. De plus, cette transaction nous a permis d'intégrer cette technologie à nos solutions d'affaires électroniques au Canada. Grâce à cette transaction, nous avons pu conclure des contrats de vente de cette technologie avec trois des cinq grandes banques américaines et un certain nombre de grandes sociétés nord-américaines.

Nous avons émis, à titre de contrepartie pour cette acquisition, 566 824 Actions évaluées à 49,2 M\$ et avons échangé des options d'achat visant 167 968 Actions évaluées à 14,6 M\$. Pendant l'exercice en cours, nous avons fait le deuxième des trois versements annuels représentant le solde du prix d'achat en Actions et en espèces, soit respectivement 3,1 M\$ et 5,7 M\$. Le solde restant du prix d'achat et de la contrepartie conditionnelle sera payé, sous réserve de certaines conditions et de certains ajustements, le 15 septembre 2003, en un versement de 14,7 M\$.

Un montant de 4,4 M\$ US (7,0 M\$ CA) a été retenu sur le solde du prix d'achat, en vue de son affectation aux demandes d'indemnisation éventuelles, jusqu'au 15 septembre 2003. Le prix total s'est élevé à 131,3 M\$, sous réserve de certains ajustements prévus par l'entente.

6) Transaction avec Descartes

Le 21 décembre 2000, nous avons vendu à Descartes certains actifs et passifs liés à la prestation de services de messagerie électronique de logistique dans le secteur du transport pour la somme de 25 M\$ en espèces et 1,3 millions d'actions de Descartes évaluées à 54,1 M\$ à la clôture. Une dévaluation de 33,1 M\$ a été inscrite dans notre état des résultats consolidés pour tenir compte de la perte non matérialisée de la valeur au marché des actions de Descartes. En 2002, nous nous sommes départis de toutes les actions restantes de Descartes que nous avons acquises par suite de cette transaction. Le produit global réalisé à la vente des actions de Descartes s'est élevé à 20 695 163 \$.

7) Placement d'actions de 250 M\$

En novembre 2001, nous avons réalisé un placement d'Actions auprès du public d'une valeur de 250 M\$ au Canada. Nous avons vendu 2,6 millions d'Actions au prix de 38,75 \$ l'Action à un groupe de maisons de courtage en vue d'un placement auprès du public au Canada au moyen d'un prospectus et d'un placement faisant l'objet d'une dispense aux États-Unis. Nous avons également vendu 3 870 968 Actions, aussi au prix de 38,75 \$ l'Action à BCE, et avons utilisé le produit pour rembourser la débenture convertible de 150 M\$ émise en décembre 2000 afin de refinancer la première débenture émise à BCE en mars 2000 dans le cadre du financement de l'acquisition de US Health Corp.

8) Plan de réalignement des activités et de réduction des coûts

Au cours du premier trimestre de 2002, nous avons averti nos actionnaires que les résultats financiers prévus pour le trimestre et l'exercice ne répondraient pas aux attentes de la communauté financière. En vue de rétablir la situation, nous avons annoncé, en avril 2002, notre intention de concentrer nos activités sur nos principaux secteurs de croissance, de stimuler l'accroissement des produits d'exploitation récurrents ainsi que de rationaliser nos gammes de services et nos coûts d'exploitation. Nous avons examiné notre gamme de produits, cerné les activités jugées non essentielles et réévalué la valeur comptable de certains actifs. Nous avons élaboré un programme de restructuration et constaté des frais de restructuration et autres frais de 119,0 M\$, qui ont ensuite été réduits de 2,2 M\$ en décembre pour s'établir à 116,8 M\$ à la fin de l'exercice. Ce montant se composait de réductions de valeur des actifs, d'indemnités de départ et d'autres coûts liés aux employés, des règlements de contrats et de coûts de location liés à des installations excédentaires, et il a été réduit du produit de cession de certaines activités dont nous nous sommes retirés.

Afin de rationaliser nos activités et d'accroître la souplesse de notre mode d'exploitation, nous avons réduit notre personnel de 17 % à la fin de l'exercice, notre effectif étant passé de 2 603 à 2 168 personnes à la fin de l'exercice. Si l'on compte les conseillers, la réduction totale de notre personnel a atteint 20 %, notre effectif étant passé de 2 860 à 2 275 personnes.

9) Autres événements clés en 2002

Conventions avec Federal Home Loan Mortgage Corporation

En septembre 2002, nous avons acquis, par l'entremise d'une filiale en propriété exclusive de Emergis Technologies, BCE Emergis Electronic Mortgage Services, LLC (« BEEMS »), les outils technologiques en ligne en matière de traitement et de conclusion de prêts hypothécaires de Federal Home Loan Mortgage Corporation (« Freddie Mac »), et actifs connexes, pour une contrepartie en espèces et autre de 18,3 M\$ US, incluant des services professionnels de 0,5 M\$ US.

Conformément à la convention d'achat de l'actif, le prix d'achat comprend un versement initial de 5,8 M\$ US à la clôture, un billet à payer totalisant 12,0 M\$ US, des bons de souscription émis à Freddie Mac, lesquels, au moment de leur exercice, donnent un droit de propriété de 49,9 % de BEEMS sous réserve de certaines conditions, et d'autres contreparties liées au rendement futur. La juste valeur de ces bons de souscription au moment de l'acquisition était négligeable. BEEMS est tenue de payer des intérêts annuels de 8 % sur le billet à payer, lequel doit être réglé en deux versements égaux le 30 décembre 2004 et le 30 décembre 2005. Les bons de souscription pourront être exercés pendant une année à compter du 31 décembre 2011.

Nous avons également conclu une convention de mise en marché avec Freddie Mac visant la promotion et la mise en marché des outils technologiques en ligne en matière de traitement et de conclusion de prêts hypothécaires aux prêteurs et aux fournisseurs de services hypothécaires du marché des prêts hypothécaires américain. Aux termes de cette convention, nous avons le droit de recevoir une somme de 14,0 M\$ US (22,1 M\$ CA) de Freddie Mac afin de financer les mises en œuvre des clients sur la plate-forme. Au 31 décembre 2002, une somme de 9,0 M\$ US (14,2 M\$ CA) avait été reçue de Freddie Mac. Ces paiements sont inclus dans les produits reportés à notre bilan jusqu'à ce que les services de mise en œuvre soient terminés, et sont ensuite constatés au titre des produits d'exploitation. Dans le cadre de la convention de mise en marché, Freddie Mac a pris des engagements financiers envers nous qui seront mis à exécution si les activités n'atteignent pas certains niveaux minimums de produits d'exploitation fondés sur des transactions.

Grâce à cette opération, nous avons élargi nos activités de prêt électronique aux États-Unis, acquis une technologie à l'étape de conception et conclu une convention de mise en marché avec Freddie Mac, un acteur principal sur le marché des prêts hypothécaires aux États-Unis.

Achat de e-route

En avril 2002, nous avons acquis les actions ordinaires en circulation de e-route inc. (« e-route ») pour une contrepartie de 26,3 M\$, dont une tranche de 6,9 M\$ en espèces et une tranche de 19,4 M\$ en passifs pris en charge par BCE Emergis, ainsi qu'une contrepartie conditionnelle liée au rendement allant jusqu'à 13,0 M\$. e-route était détenue par six des principales institutions financières canadiennes et a participé à la création de nouveaux services de présentation de factures (Webdoxs) pour leurs clients bancaires en ligne. Avant la transaction, nous avions un contrat de 10 ans avec e-route en vue de la

prestation de ces services. Par suite de la transaction, la structure de propriété de e-route et ses pratiques en matière de régie ont été simplifiées et les garanties quant aux produits d'exploitation minimums prévues dans notre contrat de service avec e-route ont été éliminées.

2.2 Tendances

En 2002, nous avons connu une baisse importante de nos produits d'exploitation en raison principalement d'une diminution de la demande pour nos solutions dans un marché technologique morose. On estime que les dépenses en technologie de l'information toutes industries confondues ont baissé de 7,1 % en 2002 et qu'elles devraient se maintenir en 2003 (baissant de 0,2 %)². En réponse à cette baisse de produits d'exploitation, nous avons rationalisé nos activités afin de nous concentrer sur nos produits de base, nous avons délaissé des gammes non essentielles et réorganisé notre structure des coûts afin qu'elle corresponde à nos produits d'exploitation récurrents.

Nous croyons que notre succès repose sur un certain nombre de facteurs externes et internes.

1) Facteurs de succès externes

Conjoncture économique

En période d'incertitude économique, les sociétés réduisent leurs dépenses liées à la technologie, ce qui peut compromettre notre capacité de vendre nos solutions et modifier nos méthodes de vente. Par exemple, plutôt que de vendre des licences de technologie, dont le coût au départ est plus élevé, nous pouvons vendre des solutions hébergées assorties de tarifs à la transaction, ce qui procure aux clients un avantage en matière de prix.

Adoption

Nous élaborons et mettons en marché des solutions technologiques qui transforment les processus d'affaires sur papier en processus d'affaires électroniques. Notre succès dépendra du rythme d'adoption de ces technologies et processus par nos marchés cibles. Plus l'adoption sera importante, plus la demande de nos solutions sera élevée.

Nous sommes une société de taille moyenne qui traite principalement avec des clients figurant au Fortune 500, et nos clients éventuels peuvent parfois préférer traiter avec des sociétés de leur taille. Par ailleurs, certains clients éventuels peuvent choisir d'élaborer et d'implanter des solutions semblables aux nôtres, à l'aide de leurs ressources internes. Dans un cas comme dans l'autre, les décisions d'affaires des clients éventuels pourraient avoir une incidence sur la croissance de nos produits d'exploitation.

Position concurrentielle

Nous devons affronter les pressions exercées par nos concurrents qui vendent des solutions similaires, ce qui influe sur la fonctionnalité des produits que nous devons développer et sur

² Source : Gartner « Gartner 2002 IT Spending and Staffing Survey Results », le 24 octobre 2002.

la stratégie de vente que nous devons adopter. Ces facteurs auront à leur tour une incidence sur notre capacité d'élargir ou de maintenir nos produits d'exploitation et de fidéliser nos clients.

Productivité

Puisque nos solutions peuvent accroître les efficiences opérationnelles de nos clients par la conversion des processus d'affaires sur papier en processus d'affaires électroniques, les pressions exercées en faveur d'un accroissement de la productivité devraient jouer en faveur de notre entreprise.

2) Facteurs de succès internes

Nos employés

Notre capacité d'innover, d'élaborer de nouvelles solutions et de les vendre à temps à nos clients dépend d'une autre capacité : attirer et conserver à notre emploi des employés hautement compétents, engagés et créatifs.

Qualité du service

Notre capacité de fournir nos solutions et nos services aux clients à temps, tout en respectant les niveaux prévus et la qualité du service, y compris la sécurité, la disponibilité et la fiabilité des réseaux et des applications, aura une incidence sur notre croissance et notre rentabilité.

Ventes et marketing

Notre capacité d'inciter nos distributeurs à vendre nos solutions de manière proactive à leurs clients de même que notre capacité de vendre et de mettre en marché nos solutions efficacement et directement auront une incidence sur notre croissance et notre rentabilité.

Efficiencia de l'exploitation

Nos coûts d'exploitation, qui se composent principalement des coûts de personnel, de télécommunications et de programmation, doivent être en rapport avec nos produits d'exploitation récurrents. Nous devons attribuer efficacement nos ressources en capital et nous concentrer sur l'exécution, la prestation et le contrôle pour atteindre nos cibles de rentabilité.

Recherche et développement

Nous devons maintenir un niveau approprié de financement de la recherche et du développement pour innover et diversifier nos gammes de produits.

3) Perspectives

Nous avons toujours foi en notre modèle actuel, qui est basé sur les transactions et les produits d'exploitation récurrents. Nous espérons contrer la faiblesse du taux d'adoption et l'incertitude qui découle du contexte économique général, de même que leurs conséquences, en nous concentrant davantage sur les nouvelles ventes et le service à la clientèle et en réalisant des produits d'exploitation au moyen de nouveaux contrats.

Nous poursuivons également la révision de nos diverses activités et gammes de produits afin de nous assurer qu'elles continuent de correspondre à nos objectifs.

Nous poursuivrons nos objectifs d'excellence et d'exécution opérationnelles, de contrôle des coûts et d'accroissement des ventes en collaboration avec nos partenaires de distribution – autant d'éléments qui devraient nous aider à consolider notre position sur le marché des affaires électroniques. Après un ajustement visant à tenir compte de la réduction projetée de 34,0 M\$ découlant de certains contrats avec des apparentés, nous estimons que nos produits d'exploitation demeureront relativement stables en 2003 par rapport à 2002, la réduction découlant du retrait de certaines activités étant compensée par la croissance de nos principales gammes de produits. En 2003, nous nous attendons à ce que les produits d'exploitation non récurrents demeurent à environ 10 % du total des produits d'exploitation.

Nous avons commencé à enregistrer des résultats positifs au poste *Bénéfice avant les éléments suivants* ainsi qu'un bénéfice net positif au deuxième semestre de 2002 grâce à nos mesures de restructuration. Tout au long de 2003, nous nous attendons à maintenir notre rentabilité en raison de notre stratégie d'affaires de 2003, et à profiter des ententes conclues en 2001 et en 2002 ainsi que des activités de restructuration réalisées tout au long de l'exercice. Les objectifs susmentionnés ne reposent sur aucune acquisition ou cession importante.

RUBRIQUE 3. DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ

3.1 Notre mission, nos objectifs et notre stratégie

Nous avons comme mission d'être un important fournisseur de solutions d'affaires électroniques en Amérique du Nord dans les secteurs à grand volume de transactions des services financiers et de la santé.

Nos objectifs sont :

- Assurer la croissance de nos principaux produits d'exploitation récurrents³, de notre BAIIA⁴ et de notre bénéfice.
- Nous centrer sur l'excellence et l'exécution opérationnelles.
- Mettre à profit nos relations avec nos clients du Fortune 500 et avec Bell Canada.
- Adopter une position stratégique pour bénéficier de la croissance prévue du marché des affaires électroniques.

Notre stratégie est centrée sur ce que nous considérons comme les cinq piliers sur lesquels bâtir notre réussite future :

- Assurer la croissance de nos produits d'exploitation récurrents de base³, de manière interne et rentable.
- Nous centrer sur l'exécution et le service à la clientèle.
- Étendre la gamme de produits de base et les réseaux de distribution.
- Mettre à profit nos relations avec Bell Canada et les institutions financières, y compris les banques et compagnies d'assurance.
- Réaliser des acquisitions stratégiques financées à l'interne et en rapport direct avec nos domaines d'activité.

3.2 Nos services

Nos solutions permettent aux sociétés d'effectuer des transactions et d'échanger des renseignements avec leurs partenaires et leurs clients. Mettant l'accent sur nos compétences de base, soit les services de présentation de factures, de paiement et de traitement pour les demandes de règlement d'assurance et les documents de prêt, ainsi que les services de sécurité, nos solutions visent la saisie et le traitement des transactions, comme les commandes, les factures, les relevés, les demandes de règlement d'assurance-maladie et les paiements.

Nos principaux services (regroupés par type de service et non par branche d'activité) sont énumérés ci-après.

³ Exclut les produits d'exploitation tirés des produits non essentiels et abandonnés, y compris le contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs d'une durée de trois ans (défini ci-après).

⁴ Le BAIIA utilisé dans le présent document n'a pas de signification en vertu des principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR) et, par conséquent, peut ne pas être comparable à des mesures similaires présentées par d'autres sociétés ouvertes. Par BAIIA, on entend le bénéfice avant amortissement des immobilisations corporelles, amortissement des immobilisations incorporelles, intérêts, réduction de valeur des actifs, accroissement de la valeur de la débenture convertible, autres charges et impôts. Aucun rapprochement n'est fourni dans l'état consolidé des résultats.

1) Traitement des demandes de règlement et services de contrôle des coûts médicaux

Fixation des prix

Aux États-Unis, nous exploitons un réseau de prestataires de services à tarifs préférentiels qui conclut des contrats avec les fournisseurs de soins de santé et traite les demandes de règlement de soins médicaux au nom des tiers payeurs de soins de santé, nos clients. Nous agissons à titre d'intermédiaire entre les tiers payeurs de soins de santé comme les compagnies d'assurance et les entités autoassurées et les fournisseurs de soins de santé comme les hôpitaux et les médecins en concluant des ententes contractuelles avec les fournisseurs qui acceptent de fournir des services médicaux à rabais à nos clients payeurs. Nous fixons alors le prix des demandes de règlement de soins médicaux au profit de nos clients. Nous obtenons des réductions de prix des fournisseurs avec lesquels nous concluons des contrats pour nos clients payeurs en raison du volume des demandes de règlement de nos clients payeurs.

Gestion des services médicaux

Aux États-Unis, la filiale de gestion des services médicaux de US Health Corp. (« Medical Management Corp. ») fournit des services de gestion des services médicaux composés principalement de services d'examen de l'utilisation des soins de santé et de gestion de cas à nos clients payeurs. Les clients payeurs peuvent impartir à Medical Management Corp. la totalité ou une partie des services d'examen de l'utilisation des soins de santé et/ou de gestion de cas. Medical Management Corp. procède principalement à des examens d'utilisation éventuels ou simultanés de cas médicaux afin de faciliter la prestation des soins médicaux appropriés tout en évitant les procédures ou les hospitalisations inutiles. Cette unité offre aussi aux payeurs des services de gestion des maladies, des cas graves et de la demande.

Transmission et règlement

Au Canada, nous exploitons le plus important réseau électronique privé en temps réel de demandes de règlement aux points de vente pour le règlement des demandes de remboursement des médicaments sur ordonnance et la transmission des demandes de règlement de soins dentaires. La quasi-totalité (99 %) des pharmacies canadiennes et la majorité des dentistes au pays peuvent soumettre des demandes de règlement par l'entremise de notre système, soit au moyen d'une connexion réseau directe installée dans les pharmacies, soit au moyen des passerelles permettant l'échange avec d'autres entreprises de télécommunications ou réseaux privés d'entreprise. Grâce à nos solutions de traitement des demandes de règlement de soins médicaux, nous pouvons traiter celles-ci rapidement et efficacement et fournir d'autres services et renseignements intéressants aux payeurs de soins de santé et à leurs fournisseurs. Nous traitons également les demandes de règlement liées aux accidents de travail.

2) Solutions distribuées par l'entremise de Bell Canada

Services de connectivité

Nous fournissons, par l'entremise du réseau de distribution de Bell Canada, des services de connectivité. Selon les modalités du contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs (défini ci-après), Bell Canada est responsable de la commercialisation et de la vente de certains services d'accès à Internet pour les entreprises ainsi que de nos services de réseau d'affaires électroniques, qui est un service d'extranet sécurisé. Le contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs prend fin le 31 décembre 2004 et n'est pas considéré faire partie de nos activités essentielles (voir la rubrique 3.4 « Unités d'affaires stratégiques – Unité d'affaires canadienne – Réseau de distribution de Bell Canada »).

Solutions de sécurité

Nous fournissons, par l'entremise du réseau de distribution de Bell Canada, des services de sécurité gérés qui offrent une infrastructure sécurisée pour la prestation des services électroniques de nos clients. Ces services de sécurité offrent à nos clients l'infrastructure nécessaire pour les aider à s'assurer que les données sont sécurisées et peuvent être visionnées seulement par les personnes appropriées. Ces services simplifient la sécurité grâce à une gamme de services allant de la gestion à clés publiques, la signature unique et les privilèges d'avoir accès aux solutions de réseau privé virtuel sécuritaire.

3) Solutions de paiement

Présentation de factures interentreprises

Facturation en ligne Emergis permet une meilleure gestion des coûts et de l'encaisse en automatisant les fonctions de facturation et de paiement. Les fournisseurs et les acheteurs collaborent au moyen d'une application simple, conviviale et sûre pour présenter, acheminer, traiter, approuver et régler des factures et pour régler des désaccords. Les partenaires commerciaux éliminent les frais liés au papier et à la poste et améliorent la gestion de leur fonds de roulement en réduisant le temps consacré au traitement des factures et des paiements.

Visa Commerce

Nous sommes un des principaux partenaires qui collaborent au développement et à l'implantation de Visa Commerce, une solution de gestion de l'information et de paiement global intégrée offerte par Visa USA et Visa International aux banques membres et à leurs sociétés clientes. Nous avons développé le moteur central de pré-traitement et les applications connexes en plus de fournir la technologie et les services clés de messagerie afin de permettre aux banques, aux acheteurs et aux fournisseurs d'utiliser la solution. Nous hébergeons également la solution et offrons la principale interface pour VisaNet, le réseau de règlement mondial de Visa.

Paiement électronique – Canada

Au Canada, nos solutions électroniques proposées pour le paiement des factures et la déclaration de revenus permettent aux entreprises-clientes de régler leurs factures ainsi que de déclarer leurs revenus et de payer leurs taxes et impôts directement à partir de leur ordinateur personnel ou de leur téléphone, que les factures et les avis de cotisation soient reçus par le courrier ou transmis par voie électronique. Nous offrons également aux émetteurs de factures un service d'avis de réception de paiement qui les informe chaque jour de quiconque paie sa facture par voie électronique ainsi que du montant payé. Nos clients peuvent repérer et récupérer des renseignements relatifs aux transactions de paiement en temps réel afin de régler des questions mettant en cause les clients et les créanciers.

Services de traitement de transactions au point de vente

Nous sommes un fournisseur de services de traitement de transactions au point de vente au Canada. Nous offrons aux commerçants et aux émetteurs de cartes de crédit une plate-forme leur permettant de vérifier et de traiter électroniquement les transactions au point de vente, dont celles effectuées par carte de crédit ou carte de débit. Nous recueillons les données des transactions émanant des appareils situés aux points de vente comme les caisses enregistreuses électroniques et les terminaux de lecture de cartes de crédit. Nous acheminons et traitons ces données au moyen de notre système de traitement des transactions en ligne, en temps réel, développé à l'interne, puis retournons à l'appareil qui se trouve au point de vente les renseignements nécessaires pour parachever la transaction.

Présentation de factures entreprise-consommateur

La solution électronique de présentation de factures de e-route, connue sous le nom de Webdoxs, permet aux émetteurs de factures d'éliminer les factures en papier au profit de factures livrées par voie électronique à leurs clients de manière sûre. La transmission de ces documents se fait par les installations bancaires Internet de sept institutions financières participantes. Les émetteurs de factures peuvent personnaliser les renseignements présentés à chaque client à l'aide de techniques de marketing ciblées.

4) Solutions de prêt

Échange de services pour fournisseurs

Aux États-Unis, nous offrons un système de gestion des documents en ligne qui permet de transmettre électroniquement des données et des documents entre les prêteurs, les courtiers et les tiers fournisseurs de produits ou de services. En ayant recours à cette source unique, les prêteurs et les courtiers peuvent commander des produits ou services hypothécaires, vérifier l'état de leur commande en temps réel, et les fournisseurs peuvent transmettre des données à l'entité qui achète le produit ou service afin de remplir les commandes. Les produits offerts par les fournisseurs participants comprennent les évaluations/évaluations des garanties, les services se rapportant aux titres, la détermination des risques d'inondation et les rapports sur les propriétés. Nous procédons aussi actuellement à l'élaboration : i) d'un environnement en ligne, appelé Services de conclusion de contrat en ligne Emergis servant à la création, à la visualisation et à la présentation des documents de conclusion, d'information

et autres se rapportant aux prêts et servant à l'exécution d'autres tâches reliées à la coordination des étapes de l'octroi d'un prêt, ainsi qu'à la signature des documents de prêts et autres documents connexes grâce à la technologie de la signature numérique; et ii) d'un référentiel sécurisé pour la conservation en temps réel des dossiers électroniques de prêt, appelé Services de chambre forte électronique Emergis.

Échange électronique – prêt pour l'immobilier

Au Canada, nos solutions d'échange électronique – prêt pour l'immobilier permettent aux institutions financières et aux notaires ou avocats en droit immobilier de la province de Québec d'échanger par voie électronique des renseignements sur les prêts en vue de la conclusion de prêts hypothécaires, éliminant ainsi la nécessité d'entrer les mêmes renseignements à plusieurs reprises. Ces solutions permettent aussi aux institutions financières d'avoir accès électroniquement aux services d'évaluation offerts par des tiers reliés au système d'échange électronique – prêt et permettent aux intervenants juridiques en matière immobilière (c'est-à-dire les notaires et avocats en droit immobilier) de procéder à la publication des titres de propriété et à avoir accès électroniquement à ces titres.

Échange électronique – prêt pour l'industrie automobile

Au Canada, nous offrons également des solutions de prêt pour l'industrie automobile par l'entremise de Échange électronique – prêt. Nos solutions de prêt électronique pour l'industrie automobile permettent aux concessionnaires automobiles, aux institutions financières et aux divers bureaux d'enregistrement des sûretés mobilières au Canada d'échanger électroniquement des renseignements en vue de l'enregistrement électronique par les institutions financières des états de financement et autres documents connexes (modification, renouvellement et quittance) à l'égard de prêts ou de baux automobiles auprès des bureaux d'enregistrement des sûretés mobilières au Canada. Nos solutions de prêt électronique pour l'industrie automobile facilitent également les demandes de crédit et permettent d'effectuer des recherches aux bureaux d'enregistrement des sûretés mobilières ainsi que d'avoir accès à des renseignements sur les véhicules.

3.3 Produits d'exploitation provenant des principaux produits et services

Les produits d'exploitation provenant de notre traitement électronique des demandes de règlement ont représenté 35,3 % de nos produits d'exploitation en 2002, comparativement à 31 % en 2001. Les produits d'exploitation provenant de nos services de connectivité ont représenté 23,4 % de nos produits d'exploitation en 2002, comparativement à 25,1 % en 2001.

3.4 Unités d'affaires stratégiques

En 2002, nos activités étaient regroupées en trois unités d'affaires stratégiques :

- BCE Emergis – Canada;
- BCE Emergis – États-Unis;
- Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord.

Le tableau qui suit fait état de nos produits d'exploitation pour chacune de ces trois unités d'affaires pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002 et pour l'exercice terminé le 31 décembre 2001.

(en millions de dollars)	BCE Emergis – Canada		BCE Emergis – États-Unis		Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord		Total	
	31 déc.		31 déc.		31 déc.		31 déc.	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001
Produits d'exploitation	235,6 \$	296,4 \$	27,4 \$	53,0 \$	276,9 \$	307,0 \$	539,9 \$	656,4 \$

À compter de 2003, notre structure d'entreprise témoignera de notre orientation verticale à l'échelle de l'Amérique du Nord dans les secteurs des services financiers et de soins de santé. Par conséquent, BCE Emergis – Canada et BCE Emergis – États-Unis seront regroupées pour former l'unité d'affaires *Solutions électroniques en finance*. Cette unité comprendra les branches d'activité suivantes : les solutions de prêt électronique; les solutions de paiement électronique; les solutions d'affaires électroniques, y compris le réseau de distribution de Bell Canada. L'unité d'affaires *Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord* demeurera essentiellement la même.

Nos branches d'activité prêt électronique, paiement électronique et affaires électroniques sont décrites ci-après.

Solutions de prêt électronique

Cette branche d'activité regroupe nos diverses solutions de prêt électronique destinées au secteur des prêts hypothécaires partout en Amérique du Nord.

Solutions de paiement électronique

Cette branche d'activité comprend nos solutions de présentation de factures interentreprises ou de facturation électronique pour les acheteurs et vendeurs partout en Amérique du Nord et notre initiative Visa Commerce.

Solutions d'affaires électroniques

Cette branche d'activité canadienne comprend les solutions de paiement électronique vendues au Canada, incluant nos solutions de paiement de factures et de déclaration de revenus, nos services de traitement des transactions aux points de vente et notre solution de présentation de factures entreprise-consommateur (Webdoxs), ainsi que les solutions distribuées par l'entremise de Bell Canada, dont nos solutions de sécurité et nos services de connectivité.

Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord

L'unité Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord répond aux besoins du marché nord-américain de la santé en permettant aux compagnies d'assurance-maladie, aux

commissions de santé et sécurité au travail, aux organismes gouvernementaux et aux groupes d'employés privés de traiter les demandes de règlement et de comprimer les coûts des remboursements des frais médicaux. Nous tirons profit de nos relations d'affaires avec de grandes compagnies d'assurance-vie et d'assurance-maladie au Canada comme aux États-Unis. Nos services permettent à nos clients de réaliser d'importantes économies et efficacies, tout en revisitant leurs pratiques. Cette unité exerce ses activités au sein de marchés matures et est l'élément qui contribue le plus à notre rentabilité générale, les activités exercées aux États-Unis représentant le facteur le plus important de cette contribution.

Services aux États-Unis

Aux États-Unis, nous exploitons un réseau de prestataires de services à tarifs préférentiels qui traite les demandes de règlement de soins médicaux pour les tiers payeurs de soins de santé, nos clients. US Health Corp. agit à titre d'intermédiaire entre les tiers payeurs de soins de santé comme les compagnies d'assurance et les entités autoassurées et les fournisseurs de soins de santé comme les hôpitaux et les médecins en concluant des ententes contractuelles avec les fournisseurs qui acceptent de fournir des services médicaux à rabais à nos clients payeurs. US Health Corp. conclut des ententes contractuelles avec les fournisseurs ayant pour objectif de permettre aux payeurs de réaliser des économies et de bénéficier d'autres avantages sociaux et aux fournisseurs d'accroître le volume de patients et l'efficacité de la présentation des demandes de règlement.

US Health Corp. a développé un réseau de fournisseurs (« réseau de fournisseurs ») offrant un accès national à des services de soins de santé à tarifs réduits pour les payeurs de soins de santé qui font affaire avec US Health Corp. (« clients payeurs »). US Health Corp. conclut des ententes contractuelles avec des fournisseurs tels que des hôpitaux, des installations auxiliaires et des médecins (« fournisseurs contractants ») qui acceptent de fournir des services à tarifs réduits aux clients payeurs. Ces derniers incluent les compagnies traditionnelles d'assurance à caractère indemnitaire, les entités autoassurées, les syndicats et les systèmes de soins médicaux du gouvernement fédéral. Le réseau de fournisseurs est conçu pour satisfaire aux exigences médicales, financières et géographiques des clients payeurs en permettant aux bénéficiaires des soins de santé de ces derniers d'accéder à des services à un coût abordable à l'échelle nationale ou dans une région donnée.

US Health Corp. obtient des réductions de prix pour ses clients payeurs parce qu'elle est en mesure de tirer parti du volume de demandes de règlement regroupées de ses clients payeurs et elle touche un pourcentage des économies ou des honoraires mensuels fixes par employé couvert. À titre de contrepartie partielle des réductions de prix consenties par les hôpitaux contractants, US Health Corp. donne à ceux-ci le choix de recevoir une avance (« paiement anticipé ») sur une tranche du volume estimatif des réclamations annuelles qu'ont les hôpitaux contractants avec les clients payeurs. Lorsqu'un contrat d'un fournisseur est résilié par l'une ou l'autre des parties, le montant total des avances (« paiements anticipés ») consenties jusqu'à la date de résiliation devient exigible et doit être versé à US Health Corp. Les contrats de US Health Corp. ne prennent pas en charge des obligations envers les fournisseurs contractants relativement au règlement de demandes de règlement des soins médicaux ou envers les bénéficiaires des clients payeurs pour des services de soins de la

santé. Par conséquent, US Health Corp. n'est pas exposée aux risques de réassurance des soins de la santé.

US Health Corp. a élaboré un système d'information exclusif qui lui permet de fixer le prix d'un volume élevé de demandes de règlement. US Health Corp. exporte également des données que les clients peuvent charger sur leur système afin de fixer le prix des demandes.

US Health Corp. offre également des services de gestion de réseau dans lesquels elle assure une portion ou la totalité de l'administration des relations d'un client payeur avec les réseaux de fournisseurs. Les clients payeurs peuvent impartir à US Health Corp. leur responsabilité de gestion des données, de saisie des demandes de règlement, de fixation des prix et de gestion du réseau de clients.

La filiale de US Health Corp., Medical Management Corp., fournit des services de gestion des services médicaux composés principalement de services d'examen de l'utilisation des soins de santé et de gestion de cas à nos clients payeurs. Les clients payeurs peuvent impartir à Medical Management Corp. la totalité ou une partie des services d'examen de l'utilisation des soins de santé et/ou de gestion de cas. L'examen de l'utilisation a pour objectif la gestion de l'efficacité et des coûts des soins médicaux selon des critères cliniques établis et l'évaluation du caractère adéquat des soins médicaux. La gestion de cas a pour objectif de fournir aux payeurs et aux patients des ressources optimales aux fins de la gestion du coût et de l'efficacité des soins médicaux en cas de catastrophes en matière de santé. Medical Management Corp. procède principalement à des examens d'utilisation éventuels ou simultanés de cas médicaux afin de faciliter la prestation des soins médicaux appropriés tout en évitant les procédures ou les hospitalisations inutiles. Cette unité offre aussi aux payeurs des services de gestion des maladies, des cas graves et de la demande. Ces services de gestion de cas et d'examen d'utilisation sont fournis entre autres par des infirmières et des médecins. Medical Management Corp. procède également à l'analyse et à l'interprétation des données reliées à l'utilisation afin de déterminer les tendances et de recommander des occasions de gestion comme des structures de régimes d'avantages sociaux et des programmes d'information sur des maladies précises visant à maximiser l'efficacité des sommes investies dans les soins de santé.

Notre stratégie aux États-Unis a été de tenter de profiter de notre réseau de clients payeurs et de fournisseurs afin de développer et de vendre nos solutions d'affaires électroniques. Jusqu'à présent, nos progrès ont été limités. Les efforts que nous avons déployés n'ont pas donné les résultats prévus en raison de la faible adoption de solutions technologiques, de la faiblesse des marchés TI et du contexte actuel du secteur des soins de santé aux États-Unis qui est lent à se tourner vers de nouvelles solutions technologiques. Par conséquent, les synergies entre les activités américaines et le reste de nos activités ont été jusqu'à maintenant limitées. Nous avons de nombreuses initiatives technologiques comme le développement de gros annuaires de fournisseurs en ligne et d'une base de données unique sur les fournisseurs qui pourraient procurer de nouvelles occasions de revenu. Toutefois, nous prévoyons que l'utilisation de nos relations existantes afin de vendre plus de produits d'affaires électroniques demeurera difficile. Nos buts immédiats sont de continuer à nous concentrer sur l'excellence opérationnelle et l'exécution, sur l'amélioration de la satisfaction de la clientèle et l'augmentation de notre chiffre d'affaires afin d'accroître nos produits

d'exploitation. De plus, nous tenterons de diversifier notre gamme de produits et de mettre à profit nos possibilités de ventes croisées auprès de notre clientèle.

Au cours de l'exercice, un contrat avec une agence gouvernementale américaine a été résilié, ce qui a eu des répercussions sur les résultats du groupe Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord aux États-Unis. Nous avons également connu un volume moindre de demandes de règlement aux États-Unis en raison de la baisse de demande à l'égard de quelques-uns de nos services de la part de certains clients payeurs.

Au sein du groupe Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord, nous avons un certain nombre de clients importants qui comptent pour une part élevée de nos produits d'exploitation. Si nous perdons un contrat conclu avec un important client sans pouvoir le remplacer, ou si nous enregistrons une baisse importante du nombre de transactions que nous traitons, nos activités et nos résultats d'exploitation pourraient en subir de graves conséquences.

Services au Canada

Au Canada, nous exploitons le plus important réseau électronique privé en temps réel de demandes de règlement aux points de vente pour le règlement des demandes de remboursement des médicaments sur ordonnance et la transmission des demandes de règlement de soins dentaires. Nous traitons également les demandes de règlement liées aux accidents du travail. Nous desservons six des plus importants assureurs-vie canadiens, qui ensemble représentent plus de 50 000 régimes collectifs d'avantages sociaux au Canada et couvrent plus de 2,5 millions de détenteurs de notre carte exclusive d'identification et de traitement. De même, nous servons la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (« CSPAAT ») de l'Ontario et le Worker's Compensation Board (« WCB ») de la Colombie-Britannique. En 2002, nous avons transmis ou réglé plus de 84 millions de demandes de règlement de médicaments sur ordonnance et avons transmis plus de 8,9 millions de demandes de règlement de soins dentaires. En outre, nous utilisons nos données relatives aux médicaments sur ordonnance pour fournir aux employeurs des solutions de gestion de l'information en santé ayant pour objectif de réduire la responsabilité dans le secteur des accidents du travail et des demandes d'indemnités en raison d'incapacité présentées par les employés.

Le processus des régimes de paiement direct des médicaments fait appel à la transmission électronique des demandes de règlement à partir des pharmacies à l'échelle du Canada et au règlement en temps réel de ces demandes. Les demandes sont transmises par différents réseaux de communication auxquels sont raccordées dans l'ensemble environ 99 % des pharmacies canadiennes. Les paiements aux pharmacies se font exclusivement par transfert électronique de fonds selon diverses options de paiement, dont le paiement le jour suivant, auquel des frais peuvent s'appliquer.

La CSPAAT de l'Ontario utilise notre nouveau système d'approbation et de paiement des demandes de règlement de soins de santé sur le Web pour un traitement plus homogène et plus rapide des demandes de règlement des quelque 27 000 fournisseurs de services médicaux et de soins de santé de la province. L'Ontario dispose de la plus importante base

industrielle au Canada et la CSPAAT qui y exerce ses activités traite, chaque année, plus de 300 000 rapports d'accidents et plus de 4 millions de demandes de règlement de la part de travailleurs accidentés, ce qui fait de la CSPAAT de l'Ontario le plus important payeur de demandes de règlement de soins de santé reliés au travail du pays et l'un des plus importants en Amérique du Nord. Le WCB de la Colombie-Britannique utilise aussi notre système pour traiter des demandes de remboursement des frais de médicaments sur ordonnance pour les travailleurs victimes d'accidents du travail.

Par l'entremise de Bell Canada, nous fournissons aussi des services de réseau IP sécuritaire à la *Régie de l'assurance maladie du Québec*, régime public d'assurance-médicaments. Ces services sont offerts aux termes du contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs (défini ci-après), qui prendra fin le 31 décembre 2004.

Le tableau suivant fait état des principaux services qu'offre notre unité Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord :

Services	Portée du programme	Description
Traitement des demandes de règlement de frais médicaux	- Plus de 1 000 payeurs dans le secteur de l'assurance-maladie - Plus de 5 000 établissements de soins de courte durée - Plus de 400 000 médecins - Plus de 3,8 G\$ US de demandes de règlement en 2002	Fixation des prix des demandes de règlement de frais médicaux
Gestion de cas et examen d'utilisation	Près de 3 000 000 d'employés couverts	Services de gestion de cas et d'examen de l'utilisation dans le secteur des demandes de règlement de frais médicaux
Traitement des demandes de remboursement des frais de médicaments sur ordonnance	99 % des pharmacies au Canada - Six des plus importantes compagnies d'assurance au Canada représentant plus de 50 % du marché de l'assurance-maladie collective privée - CSPAAT de l'Ontario et WCB de la Colombie-Britannique - Plus de 50 000 régimes collectifs d'avantages sociaux au Canada - Plus de 17 % des Canadiens sont couverts par nos cartes de paiement des médicaments - Plus de 84 millions de demandes de règlement de frais de médicaments en 2002 transmises ou réglées	- Règlement en ligne des demandes de remboursement de frais de médicaments sur ordonnance (admissibilité, restrictions de la garantie, vérification du prix) - Païement électronique aux pharmacies - Examen de l'utilisation des médicaments sur ordonnance

Services	Portée du programme	Description
Base de données des médicaments sur ordonnance	Parmi les abonnés, on compte six compagnies d'assurance du Canada	- Base de données exclusive de renseignements confidentiels portant sur des médicaments d'ordonnance - Information pour l'évaluation des coûts et l'efficacité des régimes d'avantages sociaux
Demandes de règlement de frais pour soins dentaires	- Six compagnies d'assurance du Canada - Plus de 11 000 dentistes (environ 63 % des dentistes praticiens au Canada) - Plus de 8,9 millions de demandes de règlement de frais pour soins dentaires en 2002	Transmission électronique des demandes de règlement de frais pour soins dentaires entre les dentistes et les compagnies d'assurance
Demandes de règlement de frais pour accidents du travail et autres frais reliés à ces accidents	- CSPAAT de l'Ontario - Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	Règlement des demandes de règlement de soins de santé

Unité d'affaires canadienne

BCE Emergis – Canada (qui n'inclut pas la vente de Solutions électroniques en santé ou d'autres solutions d'affaires électroniques au secteur de l'assurance-maladie au Canada) offre à ses clients canadiens un large éventail de solutions technologiques d'affaires électroniques qui sont vendues principalement par l'intermédiaire d'institutions financières et de Bell Canada qui agissent à titre de distributeurs. Cette unité d'affaires met l'accent sur le paiement électronique, les services de traitement des opérations au point de vente, la présentation de factures entreprise-consommateur, les solutions de prêt électronique pour l'immobilier et l'industrie automobile du Canada et les solutions de sécurité de même que les services d'accès à Internet pour les entreprises et les services de réseau commercial électronique sécurisés, principalement offerts par l'intermédiaire de Bell Canada.

Dans le secteur des services financiers, nous offrons des solutions de présentation de factures, des solutions de prêt électronique (pour les industries automobile et immobilière) et des solutions de paiement électronique par l'intermédiaire d'institutions financières. Par l'entremise du réseau de distribution de Bell Canada, nous fournissons des solutions de sécurité, des services d'accès à Internet pour les entreprises et nos services de réseau commercial électronique sécurisés. Alors que plusieurs de nos produits ciblent les utilisateurs finaux qui sont des chefs de file de l'industrie, nous nous concentrons sur l'utilisation de nos clients comme canaux (p. ex. le réseau de distribution de Bell Canada) pour amener nos solutions à l'utilisateur final. En particulier, nous permettons aux institutions financières et aux compagnies de télécommunications d'attribuer leur marque à

nos solutions, accélérant ainsi l'acceptation et l'adoption des solutions sur le marché et touchant un vaste segment du marché canadien.

1) Institutions financières

Actuellement, nous fournissons des solutions de paiement électronique de factures et de déclaration de revenus à dix grandes institutions financières canadiennes. Nous fournissons également des services de traitement et de règlement des transactions par carte de crédit et carte de débit au point de vente.

Notre filiale, e-route, offre un système de présentation de factures en ligne de pointe, connu sous le nom de Webdoxs. Grâce à des contrats conclus avec des institutions financières canadiennes, ces institutions financières offrent le service Webdoxs à leurs clients.

Nous offrons aussi des solutions d'échange électronique – prêt pour l'immobilier et pour l'industrie automobile.

En 2002, nous nous sommes départis d'un certain nombre d'entreprises qui n'étaient plus essentielles à notre activité. En 2002, nous avons vendu les actifs de nos services de diffusion (eNews) et avons résilié notre contrat de services avec Procuron Inc., une société d'approvisionnement en ligne, lancée par Bell Canada et trois institutions financières canadiennes en 2000 et dont BCE Emergis était actionnaire. De plus, nous avons réalisé des sûretés que nous détenions sur certains actifs de Procuron Inc. dans le cadre de la liquidation de Procuron Inc.

Le tableau suivant présente les principaux services vendus à des institutions financières en 2002.

Services	Portée du programme	Description
Solutions de paiement	- Dix institutions financières canadiennes - Plus de 80 millions de transactions en 2002	- Paiement de factures et de taxes et impôts - Distribution d'avis de paiement - Production des remises et des déclarations de revenus d'entreprises
Réseaux Points de vente	- Toutes les grandes institutions financières fournissant des services de cartes de crédit aux commerçants au Canada - Plus de 200 millions de transactions en 2002	Traitement des transactions par carte de crédit et carte de débit (autorisation et règlement)

Services	Portée du programme	Description
Échange électronique-prêt	• Quatre grandes institutions financières canadiennes • Plus de 547 concessionnaires automobiles au Canada • Plus de 1 000 notaires dans la province de Québec	• Échange électronique de renseignements en vue de l'enregistrement électronique des sûretés • Échange électronique des renseignements visant à faciliter les demandes de prêt • Échange électronique de renseignements sur les prêts en vue de faciliter l'octroi de prêts hypothécaires
Présentation électronique de factures	• Sept grandes institutions financières canadiennes • Atteint plus de 7,5 millions de clients des services bancaires en ligne • 536 000 clients inscrits • 77 émetteurs de factures inscrits⁵	• Présentation électronique aux consommateurs de factures et de relevés formatés et d'information de marketing connexe • Entièrement intégré aux fonctions de paiement de factures des systèmes bancaires par Internet des institutions financières • Présentation de documents de marketing ciblés

2) Réseau de distribution de Bell Canada

BCE Emergis – Canada est responsable des activités menées avec le groupe BCE, principalement Bell Canada, et qui servent à des fins internes de même que des activités liées à Bell Canada en tant que canal de distribution de certaines de nos solutions. Parmi ces activités, mentionnons une convention qui a été annoncée en décembre 2002 et qui prévoit l'élaboration commune, au cours des trois prochaines années, d'une gamme de solutions de sécurité électronique que Bell Canada a l'intention de vendre à ses clients.

Le 30 juin 1999, nous avons conclu une entente de distribution exclusive (« contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs ») d'une durée de trois ans avec Bell Canada et une entente de services (« entente de services Nexxia ») d'une durée de trois ans avec BCE Nexxia Inc. (maintenant Bell Nexxia, division de Bell Canada) (« Nexxia ») à l'égard de certains services d'accès à Internet pour les entreprises (« produits IP »). Les deux ententes ont pris effet le 1^{er} janvier 1999. Selon ces ententes, Bell Canada ou une société de son groupe désignée, ou les deux, sont responsables de la commercialisation et de la vente des produits IP tandis que BCE Emergis retient les services de Nexxia en tant que fournisseur exclusif de services réseau, de services de gestion de l'exploitation et de gestion de produits pour ces produits IP à prix fixe. Selon l'entente initiale, qui devait prendre fin le 31 décembre 2001, Bell Canada avait le droit exclusif de commercialiser ces services et, en retour, s'était engagée à obtenir des produits d'exploitation de 290 M\$ sur trois ans.

⁵ En production, projet pilote. Données historiques mises à jour pour une présentation actuelle.

Le 30 juin 1999, les parties ont également conclu une entente de fournisseur privilégié (« entente de fournisseur privilégié ») qui élargit notre statut de fournisseur privilégié de la façon suivante :

- nous avons le droit de nous faire offrir en premier par Bell Canada de nouveaux contrats pour les services d'affaires électroniques que ce soit à des fins internes ou pour des clients; et
- la période pendant laquelle nous jouissons d'un statut privilégié a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2004, cette période pourrait prendre fin plus tôt si BCE cessait d'être notre actionnaire contrôlant.

En octobre 2001, nous avons annoncé une prolongation de trois ans du contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs et nous avons élargi la portée de ce contrat pour y inclure, en plus des services d'accès à Internet pour les entreprises, nos services de réseau d'affaires électroniques (« BEBN »). Ces services permettent aux entreprises d'établir des connexions avec leurs partenaires et d'échanger des données dans un environnement IP sécurisé. Nous ne considérons pas le contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs, qui prendra fin le 31 décembre 2004, comme faisant partie de nos activités essentielles. Les produits d'exploitation prévus pour la durée restante du contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs seront de 98,6 M\$ en 2003 et de 65,1 M\$ en 2004. Ces montants comprennent les produits d'exploitation qui seront reçus directement de Bell Canada et directement de clients auprès desquels Bell Canada agit comme notre revendeur. Aux termes du contrat de Bell Canada relatif aux produits antérieurs, les montants que nous recevrons directement de Bell Canada diminueront comparativement à 2001 et à 2002 en raison de la baisse du prix des services d'accès à Internet pour les entreprises.

De plus, en 2001, nous avons prorogé pour une période additionnelle de trois ans l'entente de services Nexxia, aux termes de laquelle nous avons retenu, sur une base de prix fixe, les services de Nexxia à titre de fournisseur canadien exclusif de divers services, comme les services de réseau et de gestion de l'exploitation, la gestion, l'élaboration et la mise en œuvre des produits. Ces services nous permettent d'offrir, de soutenir, de fournir et de livrer des services d'accès à Internet pour les entreprises, des services de réseau d'affaires électroniques et des services de sécurité.

Avec prise d'effet le 1^{er} janvier 2000, BCE Emergis, Bell Canada et Nexxia ont conclu une entente de revente visant la revente de nos solutions BEBN, BDX, d'approvisionnement en ligne et de vendeur par Bell Canada et Nexxia (« entente de revente »). Aux termes de celle-ci, nous avons accordé à Bell Canada, à Nexxia et à leurs sous-distributeurs un droit non exclusif d'agir à titre de distributeurs principaux de nos solutions auprès de leurs clients; Bell Canada et Nexxia ont accepté d'utiliser les solutions dans le cadre de la création et la conception des produits de commerce électronique offerts à leurs clients respectifs.

L'entente de revente prévoit également que Bell Canada et Nexxia doivent promouvoir et annoncer activement nos solutions auprès de leurs clients respectifs et affecter des employés à ces activités. Bell Canada et Nexxia ont convenu d'investir chaque année un minimum de

10 M\$ dans des activités promotionnelles et de commercialisation liées au commerce électronique.

Nous avons également signé en 2001 une entente de cinq ans avec Bell Canada pour développer, mettre en œuvre et fournir des services centrés-réseau, hébergés et gérés (« services centrés-réseau ») qui peuvent être commercialisés, vendus et distribués par Bell Canada à ses clients au Canada. De plus, aux termes de cette entente, Bell Canada a retenu les services d'Emergis à titre de fournisseur privilégié pour tous les nouveaux services qu'elle distribuera dans le cadre du programme centré-réseau de Bell Canada. Les premiers services lancés comprennent : le service à la clientèle en ligne; la gestion de procédés de marketing sur le Web; l'automatisation sur le Web des fonctions de prise de commandes, de facturation et de paiement pour les petites et moyennes entreprises; et des services d'habilitation pour soutenir les fournisseurs et les acheteurs en matière d'approvisionnement électronique. Le service à la clientèle en ligne et la gestion de procédés de marketing sur le Web ont été abandonnés depuis en raison de la décision prise par Bell Canada de se concentrer sur d'autres secteurs de son activité. BCE Emergis et Bell Canada étudient actuellement cet arrangement pour en déterminer la viabilité.

En juin 2001, Nexxia, BCE Emergis et le Groupe CGI inc. ont obtenu un contrat évalué à plusieurs millions de dollars portant sur la construction et la gestion d'une infrastructure pour la prestation électronique de services gouvernementaux pour le gouvernement du Canada. La solution, appelée « Secure Channel », vise à permettre aux entreprises et aux citoyens canadiens d'avoir accès par voie électronique à un large éventail de services gouvernementaux. La solution englobe les éléments clés suivants : réseau IP, sécurité, authentification, services d'annuaires, services financiers et services de paiement, services d'intégration d'applications et interfaces de portail. Par l'entremise du consortium Nexxia, nous fournissons des services gouvernementaux électroniques comprenant des services fondés sur une infrastructure à clés publiques entièrement gérés et des services de gestion des paiements électroniques. Les ministères du gouvernement du Canada utilisent les fonctions d'authentification et d'encryptage et de paiement de ces services pour la prestation de leurs programmes gouvernementaux en ligne.

Unité d'affaires américaine

BCE Emergis – États-Unis se concentre sur le marché des services financiers aux États-Unis où elle distribue nos solutions électroniques aux entreprises clientes d'institutions financières et d'autres chefs de file de ce secteur, soit principalement des solutions électroniques de présentation de factures, de traitement de documents liés aux prêts et de paiement.

1) Facturation en ligne

Nous offrons des services de facturation en ligne sur le marché américain par l'entremise de ventes directes aux grandes entreprises ainsi que selon un modèle axé sur les banques où ces dernières et d'autres grandes institutions offrent des services de facturation en ligne à leurs clients.

2) Visa Commerce

Pendant l'exercice, nous avons pu élargir nos relations avec Visa U.S.A. afin d'y inclure Visa International. Nous travaillons en étroite collaboration avec Visa pour intégrer nos produits aux solutions de paiement commercial de Visa et pour fournir à Visa d'autres outils de paiement qui faciliteront la mise en œuvre et l'adoption de ce mode de facturation auprès de son importante clientèle commerciale. Deux grandes institutions financières membres de Visa participent actuellement au programme pilote Visa Commerce, soit U.S. Bank Corp et Citigroup Inc.

3) Services hypothécaires

Cette unité a aussi profité de l'acquisition d'outils technologiques servant au traitement et à la conclusion en ligne de contrats hypothécaires auprès de Freddie Mac. En décembre 2002, l'intégration des systèmes a commencé par la mise en œuvre des systèmes de 36 fournisseurs et de cinq prêteurs sur la plateforme des solutions de prêt électronique. De plus, nous avons conclu avec Freddie Mac une entente de marketing des services de solutions de prêt électronique sur le marché hypothécaire américain.

3.5 Technologie

Nos services de base sont fondés sur nos technologies exclusives. Au nombre des technologies dont nous sommes propriétaires figurent la facturation en ligne, les solutions de paiement, les outils technologiques servant au traitement et à la conclusion en ligne de contrats hypothécaires que nous avons acquis auprès de Freddie Mac, l'échange de documents commerciaux et le traitement des demandes de règlement de frais de santé. Nous fournissons également certains services qui fonctionnent à l'aide de technologies d'autres parties utilisées sous licence. Les licences visant cette technologie sont généralement d'une durée fixe et sont renouvelables à notre gré. Bien que cette technologie soit habituellement remplaçable et puisse être obtenue de plusieurs sources, le défaut de la part d'une partie à fournir cette technologie en temps opportun et à répondre à nos critères de qualité ou encore notre incapacité à obtenir des technologies ou des fournisseurs de remplacement à des conditions acceptables pourraient nuire à notre capacité de maintenir certaines de nos activités et avoir des conséquences défavorables importantes sur notre activité et nos résultats d'exploitation.

3.6 Recherche et développement

Les frais de recherche et de développement se composent essentiellement de charges liées au personnel et de coûts de consultation liés à la mise au point de nouvelles solutions ainsi qu'à l'amélioration et à la maintenance des solutions existantes.

Nos principales activités de recherche et développement en 2002 ont pris la forme suivante : développement de nouvelles versions du produit de facturation en ligne, y compris la version Java du système de facturation en ligne des comptes débiteurs (modèle de facturation directe axé sur le vendeur) et un système nouvellement mis au point de facturation en ligne des comptes créditeurs (modèle axé sur l'acheteur), développement de services additionnels pour l'Échange pour fournisseurs de services, y compris travail relié au

développement des Services de conclusion de contrat en ligne Emergis et des Services de chambre forte électronique Emergis, développement d'activités reliées à Visa Commerce et développement de services de sécurité additionnels devant être vendus par Bell Canada. En 2002, nous avons également entrepris des activités de recherche et développement à l'égard de certains produits et services qui ont été par la suite jugés non essentiels et ont été abandonnés.

3.7 Exploitation

Les charges d'exploitation se composent principalement de frais liés au personnel et de frais connexes, de coûts de maintenance de logiciels et de matériel, de coûts liés à l'exploitation de nos centres de données et d'appel, de frais de télécommunications et de coûts liés aux installations.

Nos services sont actuellement offerts à partir de quatre centres de données. Au total, en date du 31 décembre 2002, ces centres de données fonctionnent avec plus de 819 serveurs. Nous offrons des services à partir des centres de données de Rockville (Maryland), de Louisville (Kentucky), de Montréal (Québec) et de Toronto (Ontario).

Nous exploitons actuellement deux centres d'appel de soutien technique, soit un à Mississauga (Ontario) et un à Montréal (Québec). Ces centres reçoivent les appels entrants de nos clients et des utilisateurs finaux. Ces installations fournissent aux clients un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Au 31 mars 2003, nous employions environ 110 personnes dans ces centres d'appel. En plus de ces centres d'appel de soutien technique, US Health Corp. exploite trois centres d'appel aux États-Unis, dans le cadre des services de contrôle des coûts, soit un à Louisville (Kentucky), un à Arlington (Texas) et un à Brookfield (Wisconsin). Au 31 mars 2003, nous employions environ 450 personnes dans ces centres d'appel américains.

3.8 Propriété intellectuelle

Nos éléments de propriété intellectuelle comprennent des technologies exclusives, des stratégies d'affaires, des informations sur le marché et du savoir-faire. Nous avons également recours à des technologies que des tiers nous octroient sous licence. Pour protéger notre propriété intellectuelle, nous faisons appel à une combinaison de secrets commerciaux, de marques de commerce, de droits d'auteur, de brevets et de contrats.

Une partie de nos technologies exclusives est protégée en vertu de droits d'auteur. Certains aspects de notre savoir-faire sont également protégés à titre de secrets commerciaux au moyen d'ententes contractuelles avec nos clients, partenaires, fournisseurs et employés. Afin d'exploiter la pleine valeur de nos services et bénéficier d'un avantage concurrentiel, nous exerçons et protégeons les droits exclusifs sur notre propriété intellectuelle dans les ententes que nous concluons. Une partie de notre propriété intellectuelle est également protégée en vertu de brevets, notamment notre technologie de facturation en ligne, dont le brevet expire en 2017. Nous avons de plus quatre autres demandes de brevet en instance concernant diverses technologies que nous avons développées.

Nous continuerons d’être concurrentiels en partie dans la mesure où nous arrivons à protéger et à faire respecter nos droits de propriété intellectuelle. Bien que nous comptons, en partie, sur des dispositions contractuelles pour protéger nos secrets commerciaux et notre savoir-faire exclusif, rien ne garantit que ces dispositions ne seront pas violées, que nous disposerons des recours adéquats contre ces violations ou que nos secrets commerciaux ne seront pas autrement divulgués ou développés indépendamment par des concurrents. Nous comptons également en partie sur de la technologie que nous octroient sous licence des tiers, incluant des logiciels intégrés à nos solutions dans le but de remplir des fonctions clés. Si nous sommes incapables de continuer d’acquérir sous licence ces logiciels à des conditions commercialement raisonnables, la livraison de nos solutions pourrait être retardée jusqu’à ce qu’une technologie équivalente puisse être trouvée, acquise sous licence ou développée et intégrée à nos solutions actuelles.

3.9 Ventes et marketing

Nous commercialisons nos solutions auprès de grands clients qui, à leur tour, peuvent les commercialiser auprès de leurs clients. Notre équipe de vente directe offre nos solutions aux chefs de file dans chacune de nos unités d’affaires stratégiques au Canada et aux États-Unis, à savoir les grandes banques, les fournisseurs de services de télécommunications, les compagnies d’assurance et autres payeurs. Lorsqu’une solution est adoptée par une organisation, celle-ci l’utilise pour ses propres besoins ou la vend à ses clients. Notre équipe de vente directe est soutenue par des spécialistes techniques comme des ingénieurs en logiciel et des gestionnaires de projet. Nous vendons normalement nos solutions aux hauts dirigeants chargés de la stratégie et de l’implantation en matière d’affaires électroniques. Nous avons également diverses ententes de comarketing avec des fournisseurs de solutions complémentaires.

Notre unité Solutions électroniques en santé possède une force de vente directe dont les membres sont disséminés dans toute l’Amérique du Nord. Ces derniers vendent leurs produits et services technologiques directement aux équipes de haute direction des compagnies d’assurance aux groupes d’employés et aux organismes responsables de l’indemnisation des accidentés du travail.

En plus de nos démarches de vente directe et de comarketing, nous prenons part à des conseils consultatifs ou des programmes d’analyse sectoriels, des foires commerciales, des séminaires et des conférences pour augmenter la notoriété de notre gamme de services.

Nous offrons nos produits et services principalement au Canada et aux États-Unis. Le tableau suivant illustre la répartition des ventes par segment géographique.

Segmentation géographique des produits d’exploitation	31 déc. 2002	31 déc. 2001
Canada	58,5 %	58,7 %
États-Unis	41,5 %	41,2 %
Autre	0,0 %	0,1 %
Total	100,0 %	100,0 %

Outre les opérations entre apparentés décrites à la Note 18 complémentaire à nos états financiers consolidés pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002, aucun client ne représente plus de 10 % de nos produits d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002.

3.10 Poursuites judiciaires

Dans le cours normal des affaires, nous pouvons être partie à divers litiges et pourrions subir des pertes financières en raison de litiges en instance.

À l'heure actuelle, la direction n'est au courant d'aucun litige qui pourrait avoir une incidence défavorable importante sur BCE Emergis.

3.11 Concurrence

Nous comptons d'importants concurrents au Canada et aux États-Unis dans toutes les gammes de services que nous offrons. À notre avis, aucun concurrent n'offre une gamme intégrée de services aussi complète que la nôtre. Parmi les concurrents dans le secteur des soins de santé, il faut noter toutefois Beech Street Corporation, Multiplan, Inc. et First Health Group Corp. aux États-Unis, ainsi que National Data Corporation of Canada, Ltd. et ESI Canada Inc. dans le secteur du traitement des demandes de remboursement des frais médicaux et dentaires au Canada. Dans notre secteur des paiements électroniques, les principaux concurrents sont Bottomline Technologies, Inc., BillingZone, LP, Xign Corporation, CheckFree Corporation et EPO Inc. (ePost) pour ce qui est du paiement et de la présentation de factures électroniques, FNIS (Fidelity National Information Systems), First American Title Insurance Company et Stewart Title Company en prêt électronique; et de grandes sociétés de service en technologie de l'information et des entreprises de traitement d'opérations financières comme International Business Machines Corporation et First Data Corp. dans nos autres secteurs de services d'affaires électroniques.

La concurrence dans notre secteur est et demeurera très vive, et nous faisons face à de nombreux concurrents dotés de ressources considérables en matière de commercialisation, de personnel et de technologie pour ce qui est de chacun de nos services. De nombreuses entreprises offrent des services concurrentiels en présentation électronique de factures, en paiement électronique et en traitement des demandes de règlement. Dans le secteur des solutions électroniques en santé, certaines entreprises offrent un éventail de services, dont certains pourraient rivaliser avec nos solutions de traitement des demandes de remboursement ou nos services de soins gérés. De plus, dans certains domaines, nous pourrions avoir à concurrencer les groupes internes de grandes entreprises.

Nous prévoyons l'arrivée de nouveaux concurrents avec le temps. Certains d'entre eux proviendront d'autres marchés, d'autres seront de nouveaux venus, et d'autres encore pourraient résulter de coentreprises formées de nos clients et de nos concurrents actuels.

Selon nous, on compte parmi les principaux facteurs à l'égard desquels la concurrence s'exerce dans notre secteur ceux qui suivent :

- l'établissement du prix des services;

- la technologie à la fine pointe;
- la personnalisation des services;
- la qualité des services;
- les compétences techniques et stratégiques;
- la rapidité de l'élaboration et de la mise en oeuvre de solutions;
- le rendement du capital investi par rapport aux coûts et aux frais initiaux;
- la reconnaissance de la marque des fournisseurs ainsi que la taille et la solidité financière de l'entreprise;
- les alliances stratégiques et les liens commerciaux; et
- la propriété de la technologie et la capacité de la perfectionner et de l'améliorer de façon continue.

3.12 Personnel

Au 31 décembre 2002, nous comptons 2 168 employés à temps plein. Quelque 813 d'entre eux s'occupaient de la technologie aux États-Unis et au Canada, 844 œuvraient au sein de l'unité Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord, 60 faisaient partie de l'unité d'affaires canadienne et 64 de l'unité d'affaires américaine. Les autres employés exerçaient des activités non essentielles que nous abandonnions ou exerçaient des fonctions administratives et de soutien, comme le service des finances, le service des ressources humaines et autres. Afin de rationaliser nos activités et d'accroître la souplesse de notre mode d'exploitation, nous avons réduit notre personnel de 17 % à la fin de l'exercice, notre effectif étant passé de 2 603 à 2 168 personnes à la fin de l'exercice. Si l'on compte les conseillers, la réduction totale de notre personnel a atteint 20 %, notre effectif étant passé de 2 860 à 2 275 personnes.

Nos employés ne sont pas syndiqués et nos relations avec eux sont bonnes. La majorité de nos employés sont propriétaires d'Actions ou d'options d'achat de nos Actions.

3.13 Risques et incertitudes

Nous sommes exposés à divers risques et incertitudes dont les suivants.

Facteurs généraux et économiques

Notre entreprise subit l'influence de la conjoncture économique générale, de la confiance des consommateurs et des dépenses de consommation, et de la demande et des prix de nos produits et services. Lorsqu'il y a une baisse de la croissance économique et des activités commerciales et de vente au détail, la demande a tendance à diminuer pour nos produits et services.

Le ralentissement et l'incertitude de l'économie nord-américaine ont réduit la demande de nos produits et services, ce qui a eu un effet négatif sur nos résultats financiers en 2002, situation qui pourrait se répéter en 2003. La conjoncture économique incertaine a notamment entraîné une baisse des dépenses consacrées aux services de technologie de l'information, ce qui a poussé les produits d'exploitation non récurrents à la baisse.

La faiblesse économique pourrait aussi nuire à la situation financière de nos clients et au risque de crédit à l'égard de ceux-ci. Cela pourrait compromettre notre capacité de recouvrer les débiteurs.

Nous sommes exposés aux fluctuations des taux de change entre le dollar canadien et le dollar américain. Le raffermissement du dollar canadien aurait des répercussions défavorables sur nos produits d'exploitation et sur notre bénéfice net.

Adoption des solutions d'affaires électroniques

Notre succès dépend de l'utilisation généralisée d'Internet ainsi que d'autres réseaux électroniques comme moyen d'exercice des activités d'affaires. Étant donné que les affaires électroniques et les activités d'affaires connexes, comme les transactions en ligne, sont un phénomène relativement nouveau et en évolution, il est difficile de prévoir quels seront la taille de ce marché et son taux de croissance durable. Les entreprises et les clients n'ont pas adopté les solutions d'affaires électroniques et leurs applications inhérentes aussi rapidement que les prévisions initiales le laissaient supposer pour diverses raisons, notamment :

- les risques pour la sécurité de la transmission et du stockage de renseignements confidentiels, y compris des inquiétudes quant à la possibilité d'usurpation d'identité, de fraude ou de vol de données et de renseignements stockés communiqués par Internet;
- une qualité de service inégale;
- le manque ou le développement tardif de services à haute vitesse d'un bon rapport qualité-prix;
- l'incapacité d'intégrer des applications commerciales sur Internet;
- le besoin de recourir à de multiples produits souvent incompatibles; et
- le manque ou le développement tardif d'outils visant à simplifier l'accès à Internet et son utilisation.

Les entreprises qui ont investi des ressources considérables dans d'autres méthodes commerciales peuvent être réticentes à en adopter de nouvelles. Par ailleurs, les entreprises qui ont des habitudes d'achat de marchandises et de services et de paiement établies peuvent s'opposer au changement.

Si les affaires électroniques connaissent une croissance fulgurante, tant sur le plan du nombre d'utilisateurs que sur celui du taux d'utilisation, l'infrastructure Internet pourrait ne plus être en mesure de répondre à la demande. La progression de la croissance pourrait avoir une

influence sur la capacité technologique d'Internet de soutenir efficacement un volume élevé de transactions, ce qui pourrait nuire gravement à nos activités et à nos résultats d'exploitation.

Taux d'adoption de nos solutions par les clients

Pour accroître nos produits d'exploitation récurrents, nous devons augmenter le nombre de transactions traitées. Cette augmentation dépendra du rythme auquel nos solutions seront adoptées par nos clients et par les clients de nos distributeurs. Cela dépendra aussi de notre capacité de constituer une équipe de vente efficace et aura pour effet de stimuler les ventes de nos distributeurs et d'influencer leurs plans de commercialisation pour nos solutions.

Réaction à l'évolution rapide du secteur

Nous exerçons nos activités dans des marchés qui se caractérisent par une évolution technologique constante, des changements de normes sectorielles, les besoins changeants des clients, le lancement fréquent de nouveaux produits et services et des cycles de vie abrégés des produits.

Notre succès dépendra en grande partie de l'efficacité avec laquelle nous parvenons à prévoir l'évolution des normes sectorielles et à y réagir, et à lancer sur le marché des technologies, produits et services et à les mettre à niveau ainsi qu'à mettre à niveau nos produits et services actuels. Les regroupements des fournisseurs de services du secteur de la santé ainsi que l'évolution du contexte des soins de santé aux États-Unis pourraient aussi avoir un effet négatif important pour notre entreprise.

Nous pourrions être exposés à d'autres risques financiers en concevant de nouveaux produits, services et technologies et en les mettant à jour pour demeurer concurrentiels. De nouvelles technologies, par exemple, peuvent rapidement devenir désuètes ou nécessiter l'apport de capitaux plus importants que prévu. Le développement pourrait être retardé pour des raisons indépendantes de notre volonté. Qui plus est, des investissements importants doivent habituellement être faits avant que de nouvelles technologies ne deviennent commercialement viables.

Rien ne garantit que nous parviendrons à concevoir, à implanter et à commercialiser de nouvelles technologies, de nouveaux produits ou services ou des améliorations dans un délai raisonnable, ni qu'il y aura un marché à cette fin. Les nouveaux produits et services qui ont recours à des technologies nouvelles ou en cours d'évolution pourraient faire perdre la qualité marchande de nos produits et services actuels ou entraîner une chute des prix.

Concurrence

Le marché de la haute technologie demeure très concurrentiel; dans ce marché, nous devons affronter de grandes sociétés, non seulement dans le secteur des solutions d'affaires électroniques, mais aussi d'autres concurrents de toutes tailles possédant des compétences dans divers domaines et secteurs.

Un bon nombre de nos concurrents, peu importe leur taille ou leur part de marché, disposent de ressources importantes au chapitre des finances, de la mise en marché, du personnel et de la technologie. De nouveaux concurrents pourraient aussi faire leur apparition en raison de la conception de nouvelles technologies ou de nouveaux produits et services.

La concurrence pourrait avoir une incidence sur nos stratégies de fixation des prix et entraîner une baisse de nos produits d'exploitation et de notre bénéfice net. Elle pourrait aussi compromettre notre capacité de fidéliser nos clients actuels et d'en attirer de nouveaux.

Résultats d'exploitation

Nous avons annoncé des stratégies visant les objectifs suivants :

1. nous concentrer sur les principaux secteurs de croissance;
2. favoriser la croissance des produits d'exploitation récurrents de base;
3. rationaliser notre éventail de services et nos coûts d'exploitation; et
4. élargir les réseaux et les gammes de produits de base.

Nous procéderons également à une analyse de nos différentes gammes de produits et entreprises afin de nous assurer qu'elles correspondent encore à nos objectifs.

Si nous ne parvenons pas à réaliser ces stratégies, il pourrait en résulter de graves conséquences pour nos résultats d'exploitation.

Nous avons subi des pertes dans le passé. Nos produits d'exploitation dépendent beaucoup de la quantité de services que nos clients achètent tout au long de l'exercice. De plus, un certain nombre de clients importants comptent pour une part élevée de nos produits d'exploitation. Si nous perdons un contrat conclu avec un important client sans pouvoir le remplacer ou si nous enregistrons une baisse importante du nombre de transactions que nous traitons, nous pourrions en subir de graves conséquences. À l'exception de nos contrats conclus par le groupe Solutions électroniques en santé (É.-U.) qui sont renouvelables annuellement selon la norme de cette industrie, la plupart de nos contrats ont une durée de trois à cinq ans.

Nos résultats d'exploitation ont fluctué par le passé, principalement en raison du caractère variable des produits d'exploitation non récurrents, de l'effet d'acquisitions et du retrait d'activités. Nous nous attendons à ce que ces fluctuations se poursuivent à l'avenir. Si nos résultats d'exploitation ne sont pas à la hauteur des attentes des analystes, le cours de nos Actions pourrait chuter. De plus, des écarts importants de nos résultats d'exploitation pourraient nuire à nos activités en entravant la mise en œuvre de notre plan d'affaires et l'atteinte de nos objectifs.

Le succès des activités aux États-Unis

La réussite aux États-Unis nécessite des ressources importantes sur le plan de la gestion et des finances. Il nous faudra surtout attirer et garder à notre service du personnel chevronné, notamment à la direction. Nous pourrions ne pas parvenir à accroître notre part de marché et nos ventes aux États-Unis. Si nous échouons, il pourra en résulter de graves conséquences pour notre entreprise et nos résultats d'exploitation.

Contrôle exercé par BCE

BCE qui détient environ 65 % de nos Actions en circulation, peut, sous réserve des lois pertinentes, exercer un contrôle et une influence notables sur nos activités, y compris sur pratiquement toutes les questions soumises au vote des actionnaires.

BCE n'a aucune obligation de rester notre actionnaire majoritaire ou de conserver son pourcentage de participation actuel. Si BCE devait annoncer qu'elle modifie le traitement qu'elle réserve à son placement dans notre société, qu'elle vend la totalité ou une partie des Actions de notre société qu'elle détient ou qu'elle adopte toute autre décision ayant un effet semblable, une telle annonce pourrait nuire considérablement à notre société, à nos perspectives d'avenir et au cours de nos Actions.

Acquisitions

Notre stratégie de croissance s'appuie notamment sur des acquisitions stratégiques financées à l'interne. Rien ne garantit que nous trouverons des sociétés appropriées à acquérir ni que nous aurons les ressources suffisantes pour faire une acquisition donnée. Nous pourrions avoir des difficultés à intégrer aux nôtres les activités de sociétés récemment acquises. En outre, le contexte actuel des marchés financiers crée des conditions d'acquisition plus difficiles. D'autre part, les dévaluations des marchés boursiers, particulièrement en ce qui concerne les sociétés du secteur des affaires électroniques, pourraient nous fournir d'intéressantes occasions d'acquisition à prix raisonnables.

Partenariats stratégiques

Nous dépendons de partenariats stratégiques pour accroître le bassin de notre clientèle, notamment avec Bell Canada, Visa, Freddie Mac et d'autres institutions financières. Si ces partenariats sont infructueux, il pourrait en résulter de graves conséquences pour notre entreprise et nos résultats d'exploitation.

Certaines des entreprises avec lesquelles nous avons tissé ou tisserons dans l'avenir des relations stratégiques ne nous accordent pas ou pourraient ne pas nous accorder de droits exclusifs de commercialisation ou de distribution. Des parties avec lesquelles nous avons tissé des relations stratégiques pourraient ainsi fournir elles-mêmes les mêmes services ou se les procurer auprès de nos concurrents. En outre, les autres parties peuvent ne pas considérer que leur relation avec nous est importante pour leur propre entreprise. Elles sont donc susceptibles de réduire leur engagement envers nous à tout moment. Elles pourraient également se lancer dans d'autres technologies ou développer des services de remplacement, seules ou en collaboration avec d'autres, notamment nos concurrents. De plus, nous pouvons

être ou devenir l'un des concurrents de certaines des parties avec lesquelles nous entretenons des relations stratégiques, particulièrement en ce qui a trait à nos activités aux États-Unis. Aussi, certaines de nos relations stratégiques se rapportant à nos activités aux États-Unis pourraient faire l'objet de restrictions géographiques. Par exemple, le contrat de licence visant notre plate-forme de présentation électronique de factures s'applique uniquement au Canada. Si nous ne sommes pas en mesure de conserver nos liens stratégiques ou d'en conclure d'autres, nous devrons consacrer des ressources et des capitaux beaucoup plus importants au développement de la technologie, ce qui pourrait nuire gravement à nos résultats d'exploitation.

Dépendance envers les contrats conclus avec des fournisseurs de services médicaux

La croissance de notre unité d'affaires Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord dépendra de notre capacité :

1. à conserver nos contrats avec les fournisseurs actuels;
2. à attirer de nouveaux fournisseurs; et
3. à conserver ou à améliorer les rabais accordés par les fournisseurs.

De plus, nos résultats pourraient diminuer considérablement si nous perdons un nombre important de contrats avec des fournisseurs qui sont au service de nombreux clients et si nous sommes incapables de remplacer ces contrats par des contrats avec d'autres fournisseurs ou si la renégociation de contrats avec nos fournisseurs actuels entraîne une réduction des rabais qui nous sont accordés.

Exposition à la responsabilité professionnelle

Nous appliquons les lignes directrices en matière de traitement médical pour nos services d'examen de l'utilisation et de gestion de cas. Par conséquent, nous pourrions faire l'objet de demandes de règlement se rapportant aux aspects suivants :

- les conséquences médicales négatives résultant de la non-prestation de services;
- le coût de services qui ont été refusés; ou
- les erreurs ou les omissions des professionnels de la santé.

Ces demandes de règlement pourraient avoir un effet négatif important sur nos activités et nos résultats d'exploitation.

Défaut des logiciels ou défaillances dans le traitement des transactions

Tout défaut des produits logiciels, qu'ils nous appartiennent ou soient utilisés sous licence, et tout retard de livraison de même que toute défaillance ou erreur dans le traitement des transactions électroniques pourraient nuire gravement à nos activités, notamment aux relations avec la clientèle et aux résultats d'exploitation. Afin d'assurer la bonne marche des

activités, nous devons protéger notre matériel informatique, nos applications et les renseignements stockés dans nos centres de données contre les dommages éventuels causés par les incendies, les pannes de courant ou de télécommunications, les intrusions, les virus informatiques, les dispositifs nuisibles et les autres dangers similaires. Nous faisons partie d'une entente de reprise des activités après sinistre permettant d'utiliser un système informatique de secours à l'externe et un emplacement de reprise des activités en cas de catastrophe couvrant la majeure partie de nos sources de produits d'exploitation. Nous ne sommes pas à l'abri des incendies ni d'autres catastrophes, y compris les pannes de télécommunications au niveau national, régional ou local, qui pourraient interrompre nos activités de façon prolongée et entraîner une diminution importante de nos produits d'exploitation.

Les vices ou les erreurs entachant nos produits logiciels ou la survenance de retards, de pannes ou d'erreurs lorsque nous traitons des transactions électroniques pourraient entraîner ce qui suit :

- des coûts de développement supplémentaires;
- le détournement de ressources techniques et autres des autres efforts de développement que nous avons déployés;
- le report ou la perte de produits d'exploitation;
- la nécessité de fournir des services supplémentaires sans frais à un client;
- la perte de notre crédibilité ou une publicité négative pouvant nuire à notre capacité d'attirer de nouveaux clients ou de conserver ceux que nous avons;
- une atteinte à notre réputation; et
- le risque de faire l'objet de réclamations en dommages-intérêts élevés.

Les technologies qui nous sont fournies par des tiers peuvent également comporter des erreurs ou des défauts non détectables. Ces défauts et l'une ou l'autre de leurs répercussions susmentionnées pourraient nuire considérablement à nos activités et à nos résultats d'exploitation.

Dans le cadre de nos activités, nous traitons des transactions mettant en cause des montants considérables. Par conséquent, tout échec ou toute erreur de traitement pourrait engager notre responsabilité. Malgré les efforts déployés pour limiter notre responsabilité potentielle en cas de réclamation au titre de la garantie par l'inclusion de clauses de non-responsabilité dans les documents relatifs aux logiciels et de clauses de limitation de la responsabilité dans les contrats de licence et avec les clients, rien ne garantit que ces mesures réussiront à restreindre notre responsabilité. De plus, l'assurance responsabilité civile que nous avons souscrite pourrait ne plus être disponible à des conditions qui nous sont favorables ou pour des montants suffisants pour couvrir une ou plusieurs réclamations importantes, ou encore l'assureur pourrait refuser de nous couvrir contre toute réclamation future. Si quelqu'un

obtenait gain de cause contre nous pour un montant élevé, nos activités et nos résultats d'exploitation pourraient en souffrir gravement.

Nous dépendons de technologies qui nous sont fournies par des partenaires et qui sont intégrées à nos solutions. Le défaut par l'un de ces partenaires de fournir une technologie au moment opportun et de répondre à nos normes de qualité, ou notre incapacité d'obtenir des technologies de remplacement ou de trouver d'autres fournisseurs à des conditions qui nous sont acceptables, pourraient nuire au maintien de certaines de nos activités et porter un grave préjudice à nos activités et à nos résultats d'exploitation.

Violations de sécurité et atteintes à la confidentialité

Si nous ne sommes pas en mesure d'assurer la sécurité physique et électronique et la confidentialité des applications, des bases de données et des transactions, nos activités, notamment nos relations avec la clientèle, pourraient en subir un effet négatif important. La violation de la sécurité ou du caractère confidentiel des transactions pourrait :

- faire perdre la confiance de nos clients envers nos services;
- dissuader nos clients d'avoir recours à nos services;
- porter atteinte à notre réputation;
- engager notre responsabilité;
- accroître les dépenses associées aux coûts des mesures de redressement possibles; et
- réduire l'acceptation des transactions d'affaires électroniques par le marché.

Rien ne garantit que les applications que nous utilisons pour préserver la sécurité et l'intégrité des données seront suffisantes pour répondre aux conditions du marché en constante évolution ou aux inquiétudes de nos clients actuels et éventuels concernant la sécurité et la confidentialité. Toute défaillance des mesures de sécurité et de confidentialité que nous prenons pourrait nuire considérablement à nos activités et à nos résultats d'exploitation.

Employés clés

Nous croyons que notre avenir dépendra de notre capacité d'attirer et de conserver à notre emploi du personnel hautement qualifié. Sinon, nos activités pourraient en être défavorablement touchées de façon importante.

Protection de la propriété intellectuelle

Nous dépendons de notre capacité de développer notre technologie et d'en conserver le caractère exclusif. Nous pourrions ne pas être en mesure de faire valoir nos droits ou d'empêcher d'autres parties de mettre au point une technologie semblable à la nôtre, de

copier nos éléments de propriété intellectuelle ou de s'en inspirer, ce qui pourrait nuire considérablement à nos activités.

Malgré les efforts que nous déployons pour protéger nos droits exclusifs, des parties non autorisées pourraient tenter de copier certaines caractéristiques de nos éléments de propriété intellectuelle ou tenter d'obtenir et d'utiliser de l'information que nous jugeons exclusive. Les mesures de contrôle de l'utilisation non autorisée de nos éléments de propriété intellectuelle sont onéreuses et difficiles à mettre en œuvre, et bien que nous soyons dans l'impossibilité de déterminer l'ampleur du piratage éventuel de nos éléments de propriété intellectuelle, ce phénomène pourrait se révéler un problème. En outre, les lois de certains pays ne protègent pas nos droits exclusifs dans la même mesure que le font les lois du Canada et des États-Unis. Nous entendons défendre avec vigueur nos droits de propriété intellectuelle en entamant des poursuites ou par tout autre moyen. Toutefois, ce genre de poursuite peut être coûteuse.

Allégations de violations de la propriété intellectuelle

Des tiers pourraient nous accuser de violation de leur propriété intellectuelle. Toute accusation de ce genre, qu'elle soit fondée ou non, pourrait porter gravement atteinte à nos activités et à nos résultats d'exploitation. De nombreuses poursuites ont été intentées dans le secteur de l'informatique et d'Internet relativement aux droits de propriété intellectuelle. Nous nous attendons à ce que les fournisseurs de solutions d'affaires électroniques fassent de plus en plus l'objet de poursuites en contrefaçon au fur et à mesure que le nombre de produits et de concurrents dans notre secteur d'activité s'accroîtra et tant que la fonctionnalité des produits dans différents secteurs se chevauchera. Ces poursuites peuvent prendre beaucoup de temps, se traduire par des frais élevés, causer des retards dans la mise en œuvre des produits ou nous obliger à conclure des contrats de redevance ou de licence. Le cas échéant, il pourrait nous être impossible de conclure des contrats de redevance ou de licence ou d'en conclure à des conditions que nous jugeons acceptables, ce qui pourrait porter gravement atteinte à nos activités et à nos résultats d'exploitation.

Intégrité de la technologie d'encryptage à clés publiques

Nos solutions de sécurité reposent sur la technologie d'encryptage à clés publiques. Des progrès importants dans les moyens de sabotage des systèmes d'encryptage pourraient rendre désuètes ou impossibles à mettre en marché certaines ou la totalité de nos solutions de sécurité, ce qui pourrait réduire les produits d'exploitation tirés des solutions de sécurité et se révéler désastreux pour nos activités et nos résultats d'exploitation. La technologie d'encryptage à clés publiques fait en sorte que l'utilisateur reçoit une clé publique et une clé privée, toutes deux nécessaires au cryptage et au décodage des messages. La sécurité que confère cette technologie tient à l'intégrité de la clé privée de l'utilisateur et au fait qu'elle n'a pas été volée ou que son intégrité n'a pas été autrement compromise. L'application de certains principes mathématiques, connus sous le nom de « factorisation », joue également un rôle dans le maintien de l'intégrité des clés privées. Cette intégrité repose sur l'hypothèse que la factorisation d'un nombre élevé en nombres premiers est ardue. La mise au point d'une méthode de factorisation simplifiée réduirait ou anéantirait la sécurité des produits cryptés grâce à la technologie d'encryptage à clés publiques. Si des techniques améliorées

de contournement des systèmes d'encryptage voyaient le jour, nous devrions émettre de nouveaux certificats numériques à certains ou à la totalité de nos clients, ce qui pourrait porter atteinte à notre réputation et à notre marque ou autrement causer du tort à notre entreprise. Par le passé, on a annoncé publiquement que certains messages encryptés avaient pu être décodés et qu'on aurait pu s'approprier illicitement des clés privées. Ce type de publicité pourrait également affaiblir la confiance du public envers la sécurité de la technologie d'encryptage à clés publiques incluse dans nos certificats numériques.

Réglementation sectorielle gouvernementale

Les gouvernements pourraient mettre en œuvre des politiques qui pourraient nuire à nos activités. Des politiques gouvernementales ayant un effet négatif sur nos affaires pourraient être adoptées au moyen de lois, de décrets, d'ordonnances administratives ou d'autres actes, particulièrement dans le secteur de la santé aux États-Unis. Au cours des dernières années, bon nombre de propositions liées à la réforme des soins de santé aux États-Unis ont été faites tant au niveau fédéral qu'au niveau de l'État, y compris des propositions visant un meilleur contrôle par le gouvernement des dépenses liées aux soins de santé, une réduction de la fraude et des utilisations abusives, un élargissement de l'accès aux services de soins de santé et des changements à apporter au cadre d'exploitation des prestataires de soins de santé et des payeurs. En 2003, le Congrès américain continuera d'étudier un certain nombre de propositions liées à la réforme des soins de santé et nous ne pouvons pas prévoir les répercussions, le cas échéant, que ces propositions de réforme actuelles ou futures pourraient avoir sur nos activités et nos résultats d'exploitation. De plus, compte tenu des événements mondiaux récents, les États-Unis pourraient adopter des exigences plus strictes à l'égard des sociétés non américaines faisant affaire aux États-Unis. Toute exigence additionnelle de ce genre pourrait avoir une incidence sur nos activités et sur nos résultats d'exploitation.

La législation actuelle régissant le secteur des télécommunications ne s'applique généralement pas aux fournisseurs de services d'accès aux réseaux de données et d'affaires électroniques, à l'exception de la réglementation s'appliquant aux entreprises en général. Sauf en ce qui a trait à la réglementation gouvernementale dans des pays autres que le Canada et les États-Unis (qui pourrait avoir une influence sur la prestation de certains de nos services) et à la réglementation régissant notre capacité de divulguer le contenu de communications émanant de nos clients, il n'existe aucune réglementation gouvernementale portant sur l'établissement des prix, les caractéristiques ou attributs, la distribution géographique ou les dispositifs de contrôle de la qualité de nos services d'affaires électroniques. Il existe cependant un risque que des politiques gouvernementales touchant le secteur des affaires électroniques soient mises en œuvre par des mesures législatives, par décret, par ordonnance administrative ou autrement. Si de telles politiques étaient adoptées, elles pourraient nuire considérablement à nos activités et à nos résultats d'exploitation.

De plus, l'adoption de nouvelles lois et de nouveaux règlements en matière de protection de la vie privée et des renseignements personnels pourrait aussi entraîner une augmentation des coûts d'exploitation.

Bien que nous soyons d'avis qu'à l'heure actuelle, les règlements en matière de régie des importations et des exportations n'entravent pas gravement notre stratégie de croissance à

l'échelle internationale, ces règlements s'appliquent à certains de nos produits et pourraient nuire à notre croissance future à l'échelle internationale.

RUBRIQUE 4. PRINCIPAUX ÉLÉMENTS D'INFORMATION FINANCIÈRE CONSOLIDÉE (EN MILLIONS DE DOLLARS)

4.1 Données tirées de l'état des résultats

(en millions de dollars canadiens)	Exercice terminé le 31 décembre 2002	Exercice terminé le 31 décembre 2001	Exercice terminé le 31 décembre 2000
Total des produits d'exploitation	539,9 \$	656,4 \$	468,0 \$
Perte nette	(110,3) \$	(414,4) \$	(279,3) \$
Perte de base et diluée par Action	(1,09) \$	(4,35) \$	(3,04) \$

4.2 Données tirées du bilan

(en millions de dollars canadiens)	Au 31 décembre 2002	Au 31 décembre 2001	Au 31 décembre 2000
Espèces et placements temporaires	107,0 \$	183,3 \$	92,2 \$
Fonds de roulement	14,3 \$	145,8 \$	133,0 \$
Total de l'actif	813,2 \$	1 106,9 \$	1 316,3 \$
Dette à long terme (incluant la portion échéant à moins d'un an)	62,0 \$	65,6 \$	178,2 \$
Capitaux propres	601,9 \$	914,9 \$	995,0 \$

4.3 Résultats trimestriels (non vérifiés)

(en millions de dollars canadiens, sauf les montants par Action)	Total des produits d'exploitation	Bénéfice net (perte)	Bénéfice de base et dilué par Action (perte)
31 décembre 2002 ⁶	130,9 \$	8,6 \$	0,08 \$
30 septembre 2002 ⁶	135,1 \$	4,8 \$	0,05 \$
30 juin 2002 ⁶	141,9 \$	(95,8) \$	(0,94) \$
31 mars 2002	132,0 \$	(27,9) \$	(0,28) \$
31 décembre 2001	181,4 \$	(101,3) \$	(1,03) \$
30 septembre 2001	173,0 \$	(107,5) \$	(1,14) \$
30 juin 2001	158,7 \$	(90,6) \$	(0,96) \$
31 mars 2001	143,3 \$	(115,0) \$	(1,23) \$
31 décembre 2000	141,0 \$	(72,8) \$	(0,78) \$
30 septembre 2000	132,1 \$	(83,3) \$	(0,90) \$
30 juin 2000	122,2 \$	(82,1) \$	(0,88) \$
31 mars 2000	72,7 \$	(41,1) \$	(0,46) \$

4.4 Dividendes

Nous entendons actuellement conserver nos bénéfices pour les investir dans notre croissance future. Nous ne nous attendons pas à verser de dividendes dans un avenir rapproché. La décision de verser des dividendes sur les Actions sera prise par le conseil d'administration en fonction de nos bénéfices et de nos besoins financiers ou des autres conditions existant à ce moment-là. Les personnes qui investissent dans nos Actions sont invitées à consulter leur propre fiscaliste pour savoir si elles pourront déduire de leur impôt sur le revenu les intérêts sur les fonds empruntés pour investir dans nos Actions compte tenu des déclarations faites dans le présent document quant à nos intentions relativement au versement de dividendes dans un avenir rapproché.

RUBRIQUE 5. ANALYSE PAR LA DIRECTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE ET DES RÉSULTATS D'EXPLOITATION

L'analyse par la direction de la situation financière et des résultats d'exploitation figurant aux pages 25 à 50 de notre rapport annuel pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002 est intégrée aux présentes par renvoi.

⁶ Ces montants ne sont pas comparables en raison des effets du plan de réalignement des activités et de réduction des coûts (voir la rubrique 2.1 (8)).

RUBRIQUE 6. MARCHÉ POUR LA NÉGOCIATION DES TITRES

Les Actions sont inscrites à des fins de négociation à la Bourse de Toronto sous le symbole IFM. La Compagnie Trust CIBC Mellon est notre agent des transferts.

RUBRIQUE 7. ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS

7.1 Conseil d'administration

Le tableau qui suit présente, en date du 19 mars 2003, le nom et la municipalité de résidence des membres du conseil d'administration de BCE Emergis, ainsi que leur principale occupation.

Nom et municipalité de résidence	Principale occupation	Administrateur depuis
WILLIAM D. ANDERSON <i>Montréal (Québec)</i>	Président, BCE Investissements Inc. (société de portefeuille pour divers placements du groupe BCE) Membre, comité de vérification Président du Conseil et chef de la direction, Bell Canada International Inc. et administrateur, Groupe CGI inc., Aliant Inc. et TransAlta Corporation	Août 1998
PIERRE J. BLOUIN <i>Candiac (Québec)</i>	Chef de la direction de BCE Emergis Administrateur, BCE Capital Inc. et Connexim Inc.	Mai 2002
PIERRE DUCROS <i>Montréal (Québec)</i>	Président, P. Ducros & Associés Inc. (société de placement fermée) Membre, comité de vérification, comité des ressources humaines et de régie d'entreprise Administrateur, Cognos Incorporated, Financière Manuvie, Financière Banque Nationale et Cie Inc. et Engenuity, LLC	Janvier 1997
DANIEL JOHNSON <i>Montréal (Québec)</i>	Avocat-conseil, McCarthy Tétrault Membre, comité de vérification Administrateur, Bombardier Inc., La Great-West, Compagnie d'Assurance-Vie, London Life, Compagnie d'Assurance-Vie et Groupe Investors Inc.	Mars 2002
ROBERT KEARNEY <i>King City (Ontario)</i>	Administrateur de sociétés Président, comité de vérification Membre, comité des ressources humaines et de régie d'entreprise Vice-président du conseil, Canbras Communications Corp.	Août 1998

Nom et municipalité de résidence	Principale occupation	Administrateur depuis
J. SPENCER LANTHIER <i>Toronto (Ontario)</i>	Administrateur de sociétés Membre, comité de vérification Vice-président du conseil et administrateur, Groupe TSX Inc. et administrateur, Banque du Canada, Gerdau Ameristeel Inc., Ellis-Don Inc., Intertape Polymer Group Inc., The Canada Life Assurance Company et Torstar Corporation	Février 2003
JOHN H. MCARTHUR <i>Wayland (Massachusetts)</i>	Doyen émérite, Harvard University Graduate School of Business Administration Membre, comité de vérification Administrateur, AES Corporation, BCE, Bell Canada, Cabot Corporation, GlaxoSmithKline plc, KOC Holdings, A.S., Reuters Founders Share Company Limited, Rohm and Haas Company, HCA, Inc. et Télésat Canada Conseiller principal du président, Banque mondiale, Washington (DC)	Mars 2000
MICHAEL J. SABIA <i>Montréal (Québec)</i>	Président du Conseil, BCE Emergis Président et chef de la direction, BCE et chef de la direction, Bell Canada Membre, comité des ressources humaines et de régie d'entreprise Administrateur, BCE et Bell Canada et président du Conseil, Bell Globemedia Inc.	Mars 2002
C. WESLEY M. SCOTT <i>Toronto (Ontario)</i>	Administrateur de sociétés Président, comité des ressources humaines et de régie d'entreprise Administrateur, Bell Canada International Inc., Groupe CGI inc., Sears Canada Inc. et Solelectron Corporation	Février 2000

Au cours des cinq dernières années, M. Anderson, M. Ducros, M. Kearney et M. McArthur ont exercé la principale occupation mentionnée ci-dessus ou ont exercé d'autres fonctions de direction auprès des sociétés ou des organismes indiqués en regard de leur nom ou auprès de l'une des sociétés de leur groupe respectif. Les autres administrateurs de BCE Emergis ont exercé les principales occupations suivantes au cours des cinq dernières années :

M. Pierre J. Blouin a été vice-président de groupe, approvisionnement et logistique chez Bell Canada de mai 1998 à avril 1999, moment où il est devenu premier vice-président et président par intérim de Nexacor Realty Management Inc. En janvier 2000, il s'est joint à Bell Mobilité Inc., au sein de laquelle il a agi à titre de président jusqu'en février 2002. M. Blouin a ensuite occupé les postes de vice-président exécutif de BCE Inc. et de chef de la direction de Bell Mobilité Inc. Il a été nommé chef de la direction de BCE Emergis Inc., le 13 mai 2002.

M. Daniel Johnson s'est joint au cabinet d'avocats McCarthy Tétrault en 1998 et, auparavant, il a été chef de l'opposition officielle à l'Assemblée nationale du Québec de septembre 1994 à mai 1998.

M. J. Spencer Lanthier est administrateur de sociétés. Il a été président du conseil et chef de la direction de KPMG et a été membre du comité de direction international et du conseil de KPMG de 1993 à 1999. Auparavant, il a occupé divers postes de direction au sein de KPMG.

M. Michael Sabia était vice-président directeur et chef des finances au sein de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada avant de se joindre à Bell Canada International Inc. en octobre 1999, où il a agi à titre de vice-président du Conseil et chef de la direction jusqu'en juin 2000. Il a été vice-président exécutif de BCE de juillet à décembre 2000 et vice-président du conseil, services généraux de Bell Canada de juillet 2000 à mars 2002. M. Sabia a été président de BCE de décembre 2000 à mars 2002, président et chef de l'exploitation de BCE et chef de l'exploitation de Bell Canada, du 1^{er} mars 2002 au 24 avril 2002. M. Sabia a été nommé président et chef de la direction de BCE et chef de la direction de Bell Canada le 24 avril 2002 et le 2 mai 2002, respectivement.

M. Wesley Scott a été chef des services généraux de BCE de janvier 2000 au 1^{er} mars 2001 et vice-président du Conseil de Bell Canada de février 1999 à juillet 2000. Avant février 1999, M. Scott était vice-président exécutif et chef de la direction financière de Nortel.

La durée du mandat des administrateurs de BCE Emergis prend fin à la prochaine assemblée annuelle des actionnaires ou jusqu'à ce qu'ils quittent leur poste.

7.2 Comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration de BCE Emergis a établi deux comités permanents, soit le comité de vérification et le comité des ressources humaines et de régie d'entreprise (« CRHRE »).

Au 22 avril 2003, le comité de vérification était composé des personnes suivantes : William D. Anderson, Pierre Ducros, Daniel Johnson, Robert Kearney, J. Spencer Lanthier et John H. McArthur.

Le CRHRE est responsable de l'application de notre politique de rémunération des hauts dirigeants. Il soumet des rapports et fait des recommandations au conseil d'administration concernant la rémunération des membres de la haute direction. Au 22 avril 2003, le CRHRE était composé des personnes suivantes : Pierre Ducros, Robert Kearney, Michael J. Sabia et C. Wesley M. Scott.

7.3 Dirigeants

Le tableau qui suit présente, au 22 avril 2003, le nom des hauts dirigeants de BCE Emergis, leur municipalité de résidence, le poste qu'ils occupent au sein de BCE Emergis et la date de leur nomination.

Nom et municipalité de résidence	Poste au sein de BCE Emergis	Date de nomination au poste actuel
PIERRE BLOUIN <i>Candiac (Québec)</i>	Chef de la direction	Mai 2002
CHRISTIAN TRUDEAU <i>Carignan (Québec)</i>	Président et chef de l'exploitation	Septembre 2000
FRANÇOIS CÔTÉ <i>Montréal (Québec)</i>	Président, Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord	Octobre 2002
TERRENCE M. HAM <i>Toronto (Ontario)</i>	Chef du développement des marchés	Avril 2002
SUSAN KUDZMAN <i>Candiac (Québec)</i>	Chef des affaires générales	Janvier 2003
MONIQUE MERCIER <i>Montréal (Québec)</i>	Vice-présidente exécutive, affaires juridiques et secrétaire de la Société	Février 2001
JOHN VALENTINI <i>Montréal (Québec)</i>	Chef des affaires financières	Septembre 2002

M. Trudeau est président et chef de l'exploitation de BCE Emergis depuis septembre 2000. M. Trudeau a été vice-président exécutif et chef de l'exploitation de BCE Emergis Inc. de septembre 1998 à septembre 2000. Il a été vice-président, solutions d'affaires électroniques et commerce électronique de Bell Canada de septembre 1998 à novembre 1996 et directeur général et directeur du projet de commerce électronique de la *Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec* (« CSST ») auprès de Bell Canada de septembre 1995 à novembre 1996.

M. Côté est président, Solutions électroniques en santé, Amérique du Nord, BCE Emergis (incluant eHeath Solutions, Canada) depuis octobre 2002. De février 2001 à octobre 2002, il a été vice-président exécutif, fusions et acquisitions. De juin 1999 à février 2001, il a été premier vice-président, fusions et acquisitions. De septembre 1998 à juin 1999, M. Côté a été vice-président, fusions et acquisitions. Avant septembre 1998, il avait occupé divers postes reliés à la vente et à la gestion au sein du groupe de sociétés BCE.

M. Ham est chef du développement des marchés de BCE Emergis depuis mars 2002. M. Ham a été président, BCE Emergis – États-Unis d'octobre 2000 à mars 2002 et premier vice-président, marché des finances de décembre 1998 à octobre 2000. Avant de se joindre à BCE Emergis en décembre 1998, M. Ham a été président et chef de la direction de Newstar Technologies Inc.

M^{me} Kudzman est chef des affaires générales de BCE Emergis depuis janvier 2003. Elle a été chef des ressources humaines de BCE Emergis de janvier 2001 à janvier 2003. M^{me} Kudzman a été première vice-présidente, ressources humaines de juillet 2000 à janvier 2001. Avant de se joindre à BCE Emergis en juillet 2000, elle était vice-présidente, rémunérations et avantages à la Banque Laurentienne. De 1990 à 1999, M^{me} Kudzman a été conseillère au sein de Towers Perrin.

M^{me} Mercier est vice-présidente exécutive, affaires juridiques et secrétaire de BCE Emergis depuis février 2001. M^{me} Mercier a été première vice-présidente, affaires juridiques et secrétaire de mai 1999 à février 2001. Avant de se joindre à BCE Emergis en mai 1999, elle avait occupé divers postes au sein du groupe BCE.

M. Valentini est chef des affaires financières de BCE Emergis depuis septembre 2002. Il a été vice-président exécutif et chef des finances de Cognicase Inc. de 1999 à septembre 2002. Auparavant, il avait occupé divers postes de hauts dirigeants auprès de différentes sociétés, dont PriceWaterhouseCoopers Securities, la Caisse de dépôt et placement du Québec et Ernst & Young.

Le 7 mai 2003, nous avons annoncé la démission de Pierre Blouin à titre de chef de la direction et la nomination de Tony Gaffney à ce poste, avec prise d'effet le 14 mai 2003. Nous avons également annoncé que M. Gaffney sera nommé à notre conseil d'administration à la prochaine réunion du conseil régulièrement prévue.

Au 22 avril 2003, les administrateurs et dirigeants de BCE Emergis étaient véritables propriétaires, en tant que groupe, directement et indirectement, de moins de 1 % des Actions en circulation.

RUBRIQUE 8. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

8.1 Rapport annuel et circulaire de procuration de la direction

Notre circulaire de procuration de la direction datée du 19 mars 2003 ayant trait à l'assemblée annuelle des actionnaires qui sera tenue le 13 mai 2003 comporte des renseignements supplémentaires sur la rémunération des administrateurs et des dirigeants, notre principal actionnaire et notre régime d'options d'achat d'Actions et sur la participation des initiés dans des transactions importantes, le cas échéant. Nos états financiers consolidés pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002, inclus dans notre rapport annuel, renferment d'autres informations financières. Les personnes intéressées peuvent obtenir une copie de ces documents sans frais en s'adressant au secrétaire de BCE Emergis au 1155, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2200, Montréal (Québec) H3B 4T3 (Tél. : (514) 868-2200).

Nous fournirons à toute personne ou société qui en fera la demande auprès du secrétaire de la Société à l'adresse ci-dessus les documents suivants :

- 1) la présente notice annuelle, ainsi que tout document ou les pages pertinentes de celui-ci, intégré aux présentes par renvoi;
- 2) les états financiers de BCE Emergis pour le plus récent exercice financier terminé, ainsi que le rapport des vérificateurs qui y est joint et les états financiers intermédiaires publiés de BCE Emergis postérieurs aux états financiers du plus récent exercice financier terminé;

- 3) notre circulaire de procuration de la direction ayant trait à la plus récente assemblée annuelle des actionnaires où des administrateurs ont été élus, ou tout dépôt annuel préparé à la place de cette circulaire, selon le cas;
- 4) tout autre document intégré par renvoi dans un prospectus simplifié provisoire aux termes duquel des titres de BCE Emergis font l'objet d'un appel public à l'épargne.

Sauf lorsque des titres de BCE Emergis font l'objet d'un appel public à l'épargne aux termes d'un prospectus simplifié ou d'un prospectus simplifié provisoire, BCE Emergis peut exiger le paiement de frais raisonnables de la part des personnes qui demandent des copies de ces documents, à l'exception des porteurs de titres de BCE Emergis.